

環境、社會及管治報告

關於本報告

報告簡介

平安健康醫療科技有限公司(以下簡稱「平安健康」或「本公司」或「我們」)2023年度環境、社會及管治報告(以下簡稱「本報告」)突出過程管理,注重報告的重要性、量化性、平衡性、一致性,系統闡述公司追求可持續發展的理念、行動、績效及承諾。我們希望通過發佈報告,回應利益相關方的關切,加強與利益相關方的溝通交流,增進利益認同、情感認同、價值認同,持續推進經濟、環境、社會可持續發展。

指代說明

為方便表述,中國平安保險(集團)股份有限公司在報告中也以「平安集團」表述。

報告原則

重要性:平安健康通過利益相關方溝通機制,向利益相關方發放重要性評估問卷調查,了解他們對公司可持續發展的關注要點並確定與公司相關的重要性議題,詳見本報告重要性議題判定章節。

量化性:量化性原則的應用主要體現在公司環境和社會關鍵績效指標的計算和披露中,詳見附錄《關鍵績效表》。

平衡性:為確保能向利益相關方全面反映公司的可持續發展實踐,公司客觀、完整地披露了公司在環境、社會及管治方面的工作情況。

一致性:本報告採用了與以往年度一致的數據統計方法,並就不同年度的數據進行了對比列示。涉及數據披露範圍發生變化的,在關鍵績效表後有進行解釋說明。

報告範圍

報告業務範圍:本報告內容涵蓋公司的主營業務,包括醫療服務和健康服務。有關公司的業務詳情,請參閱公司2023年度報告。

報告時間範圍:本報告內容涵蓋的時間範圍主要為2023年1月1日至2023年12月31日(以下簡稱「報告期」或「本年度」)。為提高報告完整性,部分內容超出上述範圍。

報告發佈週期:本報告為年度報告,這是平安健康發佈的第六份環境、社會及管治報告。

報告編製標準

本報告根據香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「聯交所」)上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告指引》(以下簡稱「《ESG報告指引》」)編製,同時參考聯合國可持續發展目標(SDGs)。本報告在最後部分詳列《ESG報告指引》內容索引,可供讀者快速查閱。

報告信息來源

本報告中的信息和資料來源於公司內部正式文件、內部統計資料及有關公開資料。其中本報告涉及的貨幣金額以人民幣作為結算幣種,特別說明的情況除外。

報告保證方式

本報告披露的所有內容已經由平安健康董事會審議並通過。平安健康董事會承諾對報告內容進行監督,確保不存在虛假及誤導性陳述或重大遺漏。

環境、社會及管治報告

2023年亮點績效

<p>健全體系 提升治理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 設立可持續發展委員會，持續推進ESG管理體系的健全完善 • 審議通過《可持續發展戰略和目標及行動計劃》，制定可持續發展3年目標 • 面向董事、管理層及員工開展反貪腐培訓／廉潔文化倡導共197次，商業道德培訓員工覆蓋率100%
<p>強化品質 穩健發展</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 醫療健康相關服務和網上商城平台服務已獲得ISO 9001 質量管理體系認證，所獲認證已覆蓋公司100%的業務 • 發佈《平安健康信息安全及數據安全管理政策聲明》，對網絡信息安全、數據安全、個人信息保護做出明確規定，並適用於所有相關業務線和各分／子公司 • 獲得ISO/IEC 27001：2013信息安全管理體系認證、ISO/IEC 27701：2019隱私信息管理體系認證、ISO 27799：2016個人醫療健康信息安全管理體系認證，並覆蓋100%的業務
<p>人才保障 賦能未來</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 員工培訓場次達1,969場，受訓員工佔比達100%，員工對培訓的滿意度達97% • 採用「雙軌制」績效考核體系，將公司經營管理機制和個人績效追蹤考核機制融合，進一步優化個人績效追蹤考核體系
<p>環境保護 綠色家園</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 依據TCFD披露框架，將氣候相關議題的治理納入到整體ESG治理架構，並將氣候變化相關風險和機遇納入公司ESG風險管理 • 2023年制定用水量較2022年度降低10%的目標，全年度實際用水量較2022年降低61%
<p>行業引領 共築生態</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 完善並更新《供應商行為準則》，規範供應商在商業道德及公平交易、勞工管理、環境保護、數據與隱私保護等方面的行為，打造負責任、可持續的供應鏈 • 累計付費用戶數約4,000萬，累計服務企業客戶數1,508家；合作醫院近4,000家，合作健康管理機構10.3萬家，合作藥店數23萬家

環境、社會及管治報告

獎項與榮譽

評價內容／榮譽全稱	獲獎時間	評價方／頒獎機構全稱
第十三屆「金理財」年度企業社會責任獎	2023年2月	上海證券報
2022年智慧生活夥伴大獎 – 傑出健康服務應用程式	2023年2月	經濟通
大健康產業高質量發展優秀案例	2023年5月	經濟參考報
傑出醫療健康平台獎	2023年6月	香港經濟日報
ESG 30人論壇常務理事機構	2023年7月	財新網
2023年度ESG競爭力企業	2023年7月	南方週末
2023年智享會薪酬福利與供應商價值大獎	2023年9月	智享會
拉姆·查蘭管理實踐獎	2023年10月	哈佛商業評論
大健康最具成長上市公司	2023年11月	每日經濟新聞
年度健康服務平台	2023年11月	界面新聞
2023年上市公司年度ESG投資評選	2023年11月	36氪
最佳ESG創新大獎	2023年12月	智通財經
2023年21世紀大健康產業競爭力研究「陽光」年度行業標杆企業、年度優秀ESG案例	2023年12月	21世紀經濟報道
2023年中國大健康產業「商業落地」突破企業TOP10	2023年12月	億歐大健康
2023年第十三屆中國證券金紫荊獎 – 2023年度卓越投資者關係管理上市公司	2023年12月	香港大公文匯傳媒集團
2023年「ESG先鋒60」年度企業ESG實踐獎	2023年12月	界面新聞
2023年度ESG創新實踐案例獎	2023年12月	雪球
上證·金理財「年度企業社會責任獎」	2023年12月	上海證券報
2023年醫藥行業金麒麟獎最具潛力港股醫藥公司	2023年12月	新浪財經
「金格獎」年度ESG先鋒獎	2023年12月	格隆匯
2023年責任中國ESG創新案例企業治理合規示範案例	2023年12月	南方都市報
2023年財聯社致遠獎ESG先鋒獎	2023年12月	財聯社

環境、社會及管治報告

關於平安健康

我們的使命

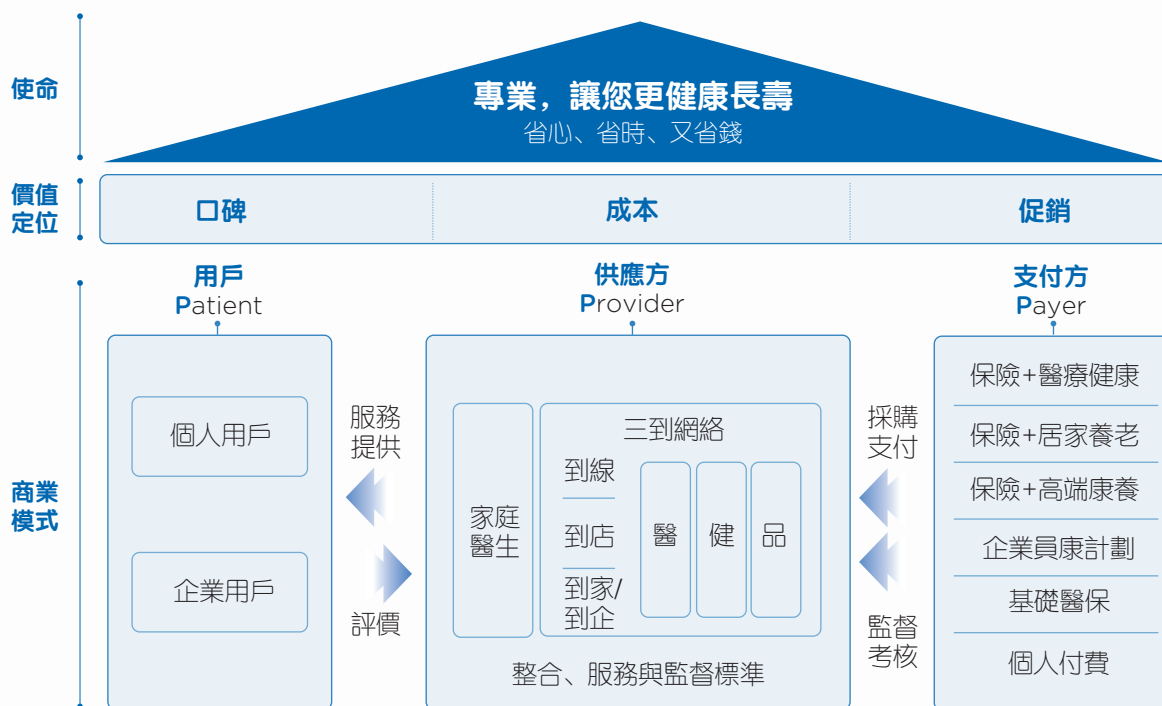
構築專業醫患橋樑，用心守護全民健康。

我們的願景

讓每一家企業擁有幸福職場，讓每一個家庭擁有專屬醫生，讓每一位用戶擁有平安健康。

發展戰略

作為平安集團管理式醫療模式的重要組成部分以及醫療養老生態圈旗艦，平安健康建立了豐富的支付方資源、完善的供應商網絡、領先的服務體系以及強大的生態賦能等核心競爭優勢，並堅持打造獨特商業模式。發展至今，平安健康已成為專業、全面、高品質、一站式的企業健康管理服務提供商。



企業文化

作為企業健康管理服務提供商，平安健康堅持「省心、省時、又省錢」的價值主張，充分發揮互聯網醫療的時效和高效優勢，打破醫療健康服務的時空限制。在持續提供高品質醫療服務的同時，致力於完善全民健康保障，支持健康中國2030戰略和破中和醫療健康生態建設。通過多樣化的活動形式，平安健康鼓勵員工積極參與企業可持續發展，並在遵守法律法規的前提下，充分考慮員工、消費者等利益相關方以及生態環境保護等社會公共利益，從而共同創造可持續的美好未來。

環境、社會及管治報告

1. 健全體系，提升治理水平



平安健康積極踐行企業可持續發展理念，在運營過程中始終遵守法律法規要求，持續完善治理結構，完善風險管理體系，提升企業戰略決策能力及經營管理水平，持續推進ESG治理工作，充分保障股東的利益。

1.1 責任治理

平安健康將合規經營視作可持續發展的基礎與維繫動力，時刻以最高的商業道德操守要求自己，不斷完善企業營運機制及內部管理體系，有效管理潛在風險，為公司實現持續穩健高質發展提供堅實基礎。

1.1.1 公司治理

平安健康遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》、聯交所《企業管治守則》等有關法律法規和規範性文件要求，建立了完善的公司治理結構，形成了權責明確、運作規範的管理機制。董事會下設包括審計及風險管理委員會、提名及薪酬委員會、可持續發展委員會在內的專門委員會，協助董事會進行決策。



1. 健全體系，提升治理水平

平安健康始終堅信，董事會成員多元化是保持公司競爭優勢、獲取多元發展建議、實現全面人才儲備的重要因素。一個真正多元化的董事會將包括具有不同才能、技能、區域及行業經驗、背景、性別及其他特質的董事會成員。公司委任提名及薪酬委員會定期評估董事會多元化水平，以積極推動董事會多元化發展。截至報告期末，公司董事會共由八名董事構成，其中女性董事二名。本公司董事專業背景包含金融、財務管理、法律和醫療科技等。

1.1.2 風險管理與內部控制

平安健康將風險管理與內部控制視為保障公司穩定運營的重要事項，不斷健全風險管理體系，完善風險管理的組織架構、制度規範、策略方法和技術手段，培育風險管理企業文化，加強全員風險意識，保障公司持續、穩定、健康發展，維持公司核心競爭力。

我們已建立由董事會負最終責任，管理層直接領導，以風險管理執行委員會為依託，各職能部門密切配合，覆蓋各業務線的風險管理組織架構，以充分落實外部法律法規和監管政策以及內部相關制度對風險管理的要求。公司已制定《全面風險管理辦法》《風險偏好管理辦法》等風控制度，並在此基礎上針對各類主要風險制定了相應的管理制度及規範。關於公司風險管理與內部控制的組織架構與各級責任，請參閱公司2023年度報告中的企業管治報告章節。

公司已建立完善的內部控制有效性驗證流程，對內部控制相關的職能部門做出明確職責劃分，通過定期進行自我評價、合規調查以及審計工作，確保內部控制職能的有效性，並及時採取適當行動以處理內部控制程序的結果。

內控自我評價	各業務線開展內部控制自我評價，識別重大異常項
合規調查	定期對各業務線開展合規調查，對潛在問題進行整改
內部審計	由內部團隊對內控情況進行獨立審計，並對發現的違規事件進行問責
外部審計	由第三方對公司內控建設情況進行審計

內部控制有效性驗證機制

1. 健全體系，提升治理水平

在風險識別與管理方面，公司建立了全面且完善的風險管理監測和報告機制，對風險指標和相關事件進行定期監測並形成風險定期檢視報告。目前，本公司已經在風險評估中融入ESG相關風險。在環境方面，公司已將氣候變化相關風險納入公司風險管理流程，並制定相應的氣候變化應急計劃；在社會方面，公司梳理並識別出信息科技風險、品牌聲譽風險、醫療風險等風險，並在日常管理和實施中不斷強化醫藥質量安全管理與產品質量保障體系，通過持續構建責任產品、強化負責任營銷治理體系進行風險管控；我們對潛在風險、運營風險進行定期識別，並通過扎實的內控流程及時採取改善行動。我們定期監測各類風險水平變化、制定應對措施並持續跟進、定期匯報，不斷完善公司整體風險管理流程，進一步落實企業的可持續發展。

為普及風險管理知識、加強全員風險管理意識，公司開展風險管理及合規培訓。2023年，平安健康開展17次監管新規解讀、197次風險管理主題培訓，實現全體員工100%覆蓋。我們通過多種形式對公司員工倡導風險合規文化，推動公司風險管理強化與合規文化建設。

1.1.3 商業道德

平安健康嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等國家法律法規，制定了《稽核監察制度》《反舞弊制度》《員工行為準則》《員工利益衝突管理政策》等內部制度，對反貪腐、反壟斷、反舞弊、利益衝突管理等在內的商業行為審查機制和程序作出明確規定。





公司董事會負責領導商業道德與反貪腐管理工作，審計及風險管理委員會代表董事會每季度審查公司商業道德風險管理、執行和審查工作，每年度檢討商業道德風險管理的有效性。本公司從法律、內控、商務、稽核四個維度建立了駕照式合規風控管控評價標準，對公司員工的商業行為開展月度監督管理，從商務管理、合規內控、法律評審及管理、稽核監察4大條線開展了共32個監督評價項目。各監督評價項目依據其重要性程度將被賦予相應評價扣分標準值，相應扣分結果將納為相關人員績效考核參考，以保障相關人員嚴格遵循商業道德及合規運營相關的各項法律法規。此外，我們已對違規貪腐行為的監察情況與幹部績效薪資評價體系掛鉤，以建立有效的反貪腐管理體系和機制。

為進一步加強員工遵紀守法、廉潔從業意識，幫助員工提高商業道德與反貪腐思想水平和技能，公司積極開展員工商業道德相關培訓。2023年，公司開展197次反貪污培訓／廉潔文化倡導，開展16次反腐或相關內審調查活動；商業道德標準培訓的員工覆蓋率已達到100%。報告期內，平安健康未發生針對公司或員工的貪污訴訟案件。

1. 健全體系，提升治理水平

為進一步杜絕貪污腐敗等不道德商業行為，平安健康提供公開的投訴郵箱、信訪地點等舉報途徑，鼓勵內部員工以及與公司直接或間接發生業務關係的社會各方對公司潛在舞弊和腐敗行為進行舉報。公司制定《信訪工作管理制度》《「紅、黃、藍」牌處罰制度》等內部制度，完善反舞弊的舉報機制和流程，並設立專職的稽核團隊，負責公司內部審計、信訪舉報查辦工作。對於查實的違規行為，稽核團隊將按照《「紅、黃、藍」牌處罰制度》給予對應的政紀處罰，同時聯動人事給予對應的扣工資，限制評優，晉升等懲罰措施。2023年，公司根據業務發展風險變化，更新並細化了違規處罰流程。

按照公司信訪舉報制度中舉報人保護及保密要求，信訪工作部門及協調配合部門將保護舉報人的合法利益，防止舉報人遭受打擊報復。

-  檢舉、揭發材料列入密件管理，實名舉報應做脫敏處理；嚴禁將檢舉、揭發材料轉給被信訪舉報單位和被信訪舉報人
-  對匿名檢舉材料，不得擅自核對筆跡進行文檢和擅自追查寫信人
-  接受檢舉、揭發和向檢舉、揭發人檢查時應當做好保密工作，在不暴露檢舉、揭發人身份的情況下進行；接待檢舉、揭發人來訪，應有專門的場所，無關人員不得在場
-  任何單位和個人不得以任何藉口和手段打擊報復舉報人及其親屬或假想舉報人

《信訪工作管理制度》舉報人保護措施

信訪舉報渠道如下：

書信接收地址	上海市楊浦區INNO創智中心B座9樓
公司信訪郵箱	dept_jkhlwdshswhxfyx@pingan.com.cn

關鍵績效	
開展反貪腐培訓／廉潔文化倡導	197次
開展反腐或相關內審調查活動	16次
商業道德標準培訓員工覆蓋率	100%

1. 健全體系，提升治理水平

1.2 ESG管理

平安健康積極踐行可持續發展理念，建立可持續發展的企業文化和企業戰略，優化可持續發展管治架構，在業務決策過程中綜合考慮經濟、社會及環境因素。同時，我們多角度回應利益相關方對公司的環境、社會及管治的要求，不斷提升平安健康ESG方面的綜合表現。

1.2.1 ESG治理

董事會聲明

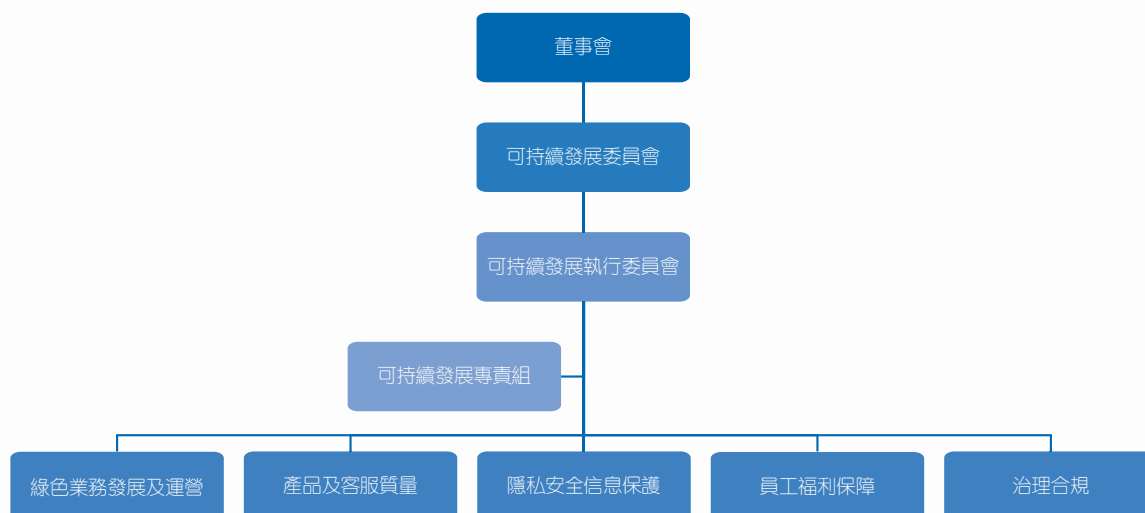
平安健康由董事會負責統籌、主導並監督公司的ESG管理及ESG信息披露，將ESG因素納入戰略決策和日常運營管理，並由董事會統籌行業可持續發展趨勢的識別、可持續發展戰略的制定、ESG管理重點的釐定。

報告期內，本公司董事會審議通過了關於審議《可持續發展戰略和目標及行動計劃》的議案，對本公司涉及到的主要可持續發展議題分別設立以三年為期的發展戰略及目標，並將於未來定期追蹤和評估目標進展情況，進一步提升公司可持續發展管理水平。

本公司董事會每年定期召開會議，聽取可持續發展委員會對ESG管理工作的進展匯報，在釐清公司的ESG管理現狀後識別ESG管理風險，並對所制定的ESG戰略落地情況、ESG目標分步達成情況進行監察與檢討，確保公司持續推進ESG目標的達成。本公司亦通過每月董事會通訊，向董事會成員匯報ESG相關的交易所規則變動情況與監管政策更新情況、ESG關鍵議題的行業要點新聞、及ESG專題案例解析分享，提升董事會成員在可持續發展方面的相關技能及能力，促進董事會成員以持續學習的態度積極履行可持續發展風險管理責任，從而不斷提高董事會ESG相關治理水平。

ESG管治體系

平安健康持續優化從決策層、管理層到執行層的三級ESG管治架構，明確了各層級相關工作職能，確保ESG各項工作得到統一的領導、決策、落實。公司ESG管治架構如下：



1. 健全體系，提升治理水平

平安健康由董事會負責統籌、主導、監督ESG戰略制定、落實以及ESG信息披露工作。為完善公司治理，全面、積極履行公司在ESG方面的責任，公司已設立可持續發展執行委員會，積極籌備ESG管治架構優化事宜，明確各層級、各部門在ESG管理工作中的職責，持續推進ESG管理體系的健全完善。

公司的各層級ESG工作細則如下：

層級	ESG相關職責
董事會	<ul style="list-style-type: none">統籌、主導和監管可持續發展管理戰略制定及落實；在董事層年度會議中聽取ESG工作匯報；對系統性ESG風險管理進行監督指導；審議和批准公司ESG報告。
可持續發展委員會	<ul style="list-style-type: none">協助董事層指導及監察本公司制定和落實可持續發展策略，包括：<ul style="list-style-type: none">制定及檢討公司的環境、社會及管治責任、願景、目標、策略、框架、原則及政策；根據投資者和監管機構要求，審視環境、社會及管治的主要趨勢以及有關風險和機遇，並就此評估公司ESG架構、業務模式及風險管理和內部監控系統是否足夠及有效，並及時更新相關政策；監督及檢討公司可持續發展執行委員會的工作，評估公司的可持續發展表現，檢討每年ESG總體目標的進度，並向董事會匯報；應董事會要求統籌其他與ESG相關的工作。審閱公司年度可持續發展報告。

1. 健全體系，提升治理水平

層級	ESG相關職責
可持續發展執行委員會、 可持續發展專責組	<ul style="list-style-type: none"> • 協同制訂及復盤本公司的ESG管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的ESG相關事宜，確保本公司內部監控系統的有效性； • 對ESG風險進行識別，並制定相應風險舉措，定期進行風險管理成效評估，確保各項工作和涉及的ESG風險得到妥善管理； • 組織、協調公司ESG管理體系(工作體系和指標體系)的建立、完善、持續優化及實施； • 明確ESG管理工作職責，統籌公司ESG工作決策部署的具體落實，持續提升各專項單元對ESG工作的參與度； • 統籌落實公司年度ESG報告的編製和發佈。
各專項單元	<ul style="list-style-type: none"> • 各專項單元共同負責ESG相關政策和目標的具體執行工作，包括： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 配合落實各項ESG相關數據及資料收集、統計、上報及存檔工作，落實數據常態化收集機制； ▪ 縱向與可持續發展專責組同步ESG工作情況，橫向與各專項單元進行ESG工作交流。

2023年，平安健康不斷優化層層遞進的ESG工作溝通機制，以便公司各層級按照更成熟健全的溝通機制推進ESG落實工作。各專項單元每月向可持續發展專責組提交ESG相關數據，並總結ESG相關工作開展情況及亮點；可持續發展委員會召開半年度會議，就公司ESG中長期戰略制定、ESG工作提出優化建議，並且每半年向董事會匯報執行可持續發展戰略的工作情況及其他ESG重要事項。此外，公司計劃在未來逐步實施年度考評計劃，每年度進行ESG工作總結與表彰。

ESG戰略及發展目標

為實現ESG工作的全面規劃和管理，平安健康參考利益相關方對公司的影響、對公司的依賴程度、對公司的期望以及公司整體發展戰略等方面的因素，制定了可持續發展戰略和計劃，以進一步夯實本公司的可持續發展文化氛圍。2023年，平安健康董事會審議通過了關於《可持續發展戰略和目標及行動計劃》的議案，根據可持續發展目標和指標評估績效，充分識別內外部挑戰，為可持續發展貢獻設定新的目標和指標。

1. 健全體系，提升治理水平

可持續發展戰略

「構築專業醫患橋樑，用心守護全民健康」是一切為了人民群眾健康的「初心」和平安的「橙心誠意」

「品質服務」是踐行「初心」的管理抓手、直接載體、客戶承諾

「健康生態」和「科技創新」是達成「初心」的實施路徑和技術保障

「綠色運營」是未來，促進人類與環境和諧共生，促使公司預見風險和機遇，保障公司可持續發展

可持續發展目標(3年)

可持續發展議題	發展戰略	目標
品質產品及服務	代表支付方，整合供應方，為客戶提供「專業、全面、高品質、一站式」的「最優性價比」的醫療健康服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務標準化程度逐年穩步提升 2. 接受服務鏈路監控體系(鷹眼服務監控)的服務佔比逐年提升 3. 每年完成20次醫療相關法規及制度的培訓及考核，完成5次藥品相關法規及制度的培訓及考核
客戶體驗及負責任營銷	以「人」為本，為用戶提供「有溫度」的「誠信」服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客戶滿意度穩中有升，至2026年底客戶投訴問題與訂單量比值與目前相比顯著降低 2. 每年合規營銷培訓的員工覆蓋率達100%
可持續供應鏈／合作網絡	成為負責任的平台方、採購方和產品方，建立行業領先的合作夥伴管理體系，將可持續發展原則納入供應商管理體系	供應商合作合同100%納入可持續發展相關條款(反賄賂等)

1. 健全體系，提升治理水平

可持續發展目標(3年)(續)		
可持續發展議題	發展戰略	目標
員工發展與保障	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公平、尊重、多元的職涯發展 2. 安居樂業、減少後顧之憂、打造「工作 – 生活」的平衡 3. 合理的組織架構及人員配備 4. 維護企業員工心理健康，打造包容性環境 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保持多元化，女性員工佔比不低於50% 2. 持續開展員工滿意度和敬業度調查，保持結果的上升趨勢 3. 每年員工培訓覆蓋率達100% 4. 定期檢視組織架構，輸出組織分析報告，並持續優化調整，助力業務發展 5. 定期組織集體活動，鼓勵多元化俱樂部活動的開展，每年完成20次員工俱樂部娛樂活動
公司治理	科學決策，提高透明度，樹立典範	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年檢視治理機構、治理機制和治理流程 2. 每季度檢視風險管理體系的有效性 3. 每年風險文化宣導及培訓、合規宣導及培訓的員工覆蓋率達100%
信息安全與隱私保護	<ol style="list-style-type: none"> 1. 合規採集及使用數據，給數據所有權人安全感 2. 保護數據，避免不當外洩 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年對信息安全政策和系統進行審計 2. 每年數據安全、隱私保護相關培訓的員工覆蓋率達100% 3. 就信息安全事件應急計劃／預案，每年進行4次演練



1. 健全體系，提升治理水平

可持續發展目標(3年)(續)		
可持續發展議題	發展戰略	目標
商業道德	秉持道德價值，堅持「法規+1」	<ol style="list-style-type: none"> 員工商業道德：清廉文化及反腐敗教育全員100%覆蓋，廉政信訪舉報問題100%核查 公司商業道德：反壟斷與公平交易100%合規
醫療科技發展	醫療科技驅動高質量發展，改進用戶體驗	<ol style="list-style-type: none"> 智能化賦能醫生效率持續提升 業務及管理數字化率穩中有升
踐行企業社會責任	<ol style="list-style-type: none"> 以國民健康素養提升行動，助力健康中國2030 助力鄉村振興與醫療生態建設，堅持醫療健康公益，積極回報社會 	各類醫療或健康公益活動，每年投入總計不少於15場；如線下活動規模每場不低於30人；如線上健康科普活動觀看人數每場不低於1000人
綠色運營	將綠色環保的理念融入公司辦公運營管理，持續加強環境管理體系化建設，關注員工行為意識培養，全面推進公司綠色低碳戰略的落地實施	<ol style="list-style-type: none"> 持續測算及披露運營碳排放情況，碳排放總量指標逐年下降 每年就應對氣候變化可能產生的突發事件進行全員宣導，覆蓋率達100% 向員工宣傳推廣廢棄物管理理念，覆蓋率達100%

1. 健全體系，提升治理水平

1.2.2 利益相關方溝通

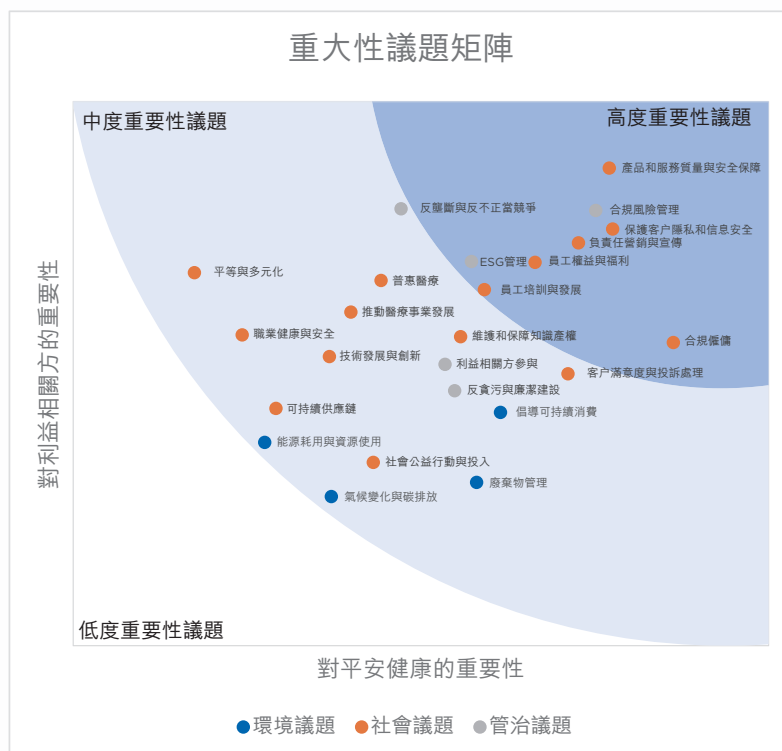
平安健康將利益相關方的關注和訴求視作ESG管理的重要驅動力之一。公司健全政府、投資者、消費者、員工和合作夥伴等利益相關方的溝通機制，積極採納各利益相關方的意見和建議，確保利益相關方的有效參與，並在影響社會和環境的決策和活動中保持透明，力求更好回應各利益相關方的期望與需求。2023年，公司召開投資者業績說明會2次，與投資者通過郵件、電話等形式溝通358次。

利益相關方	期望與要求	溝通及回應方式
 投資人與股東	可持續的盈利能力 企業規範化治理 權益保障	創造長期收益 完善公司治理 定期披露信息 股東大會
 政府與監管機構	遵守國家政策 履行納稅義務 加強廉潔建設 參與地區共建	依法合規經營 按時主動納稅 配合政府督查 促進社會就業
 社區	促進社區發展 保護社區環境	開展公益項目 踐行綠色運營
 客戶	產品健康與安全 服務品質 隱私與信息安全 商業誠信	完善品質管控體系 客戶滿意度調查與投訴處理 加強風險管控 加強法律宣導
 員工	合法權益保障 職業發展暢通 薪酬與福利保障 良好的工作氛圍	遵守法律法規 建設人才培養通道 完善薪酬福利體系 開展員工滿意度調查
 供應商與合作夥伴	公開公正 合作雙贏 共同發展	規範採購流程 完善溝通機制 建立長效管理模式
 行業協會	行業經驗交流 推動行業進步	參與行業論壇 提升研發能力

1.2.3 ESG重大性議題

平安健康將利益相關方的要求和期望作為公司制定ESG發展戰略的重要考量。2023年平安健康基於聯交所《ESG報告指引》、全球報告倡議組織(GRI)可持續發展報告標準、可持續發展會計準則委員會(SASB)標準等國際主流報告編製標準，結合與公司業務相關的行業標準及市場關注等，識別出24個與平安健康及利益相關方密切相關的ESG重要性議題。

2023年，公司通過社交平台、郵件等多種形式向內外部主要利益相關方發放調研問卷。公司依據各主要利益相關方反饋的議題和重要性評估結果及平安健康可持續發展委員會確認的各議題對公司可持續發展的重要性影響，對ESG相關議題的重要性進行了排序，確定了重要性議題矩陣，並經平安健康董事會結合公司戰略和經營方針對重要性議題優先順序進行審核確認。



環境、社會及管治報告

2. 強化品質，堅持穩健發展



平安健康堅持科技創新賦能，搭建完善的質量管理體系，暢通客戶溝通機制，踐行信息安全保障和責任營銷，推動實現高滿意度的客戶體驗，不斷為公司發展注入永續動力。

2.1 產品與服務創新

本公司致力於持續推動醫療健康行業的技術革新，通過推動產品服務的創新及智能化發展，力求為用戶提供更優質的醫療健康服務解決方案，從而發揮品牌影響力。

2.1.1 科技創新

平安健康通過不斷科技創新，為用戶提供不同場景下個性化、一站式、有溫度的醫療健康服務。公司致力於人工智能技術研發，憑藉領先的科技，為醫生開展醫療服務提供更多的知識和效率賦能，提升用戶滿意度。

科技賦能體檢

平安健康通過體檢報告智能解讀功能，結合醫療知識圖譜形成完整體檢報告解讀，為用戶提供檢後一站式可視化健康管理服務。報告精準刻畫用戶健康狀態變化趨勢，平安家醫能夠對可能出現的疾病進行風險管控，及時預測疾病發展。

科技賦能慢病服務

平安健康為用戶定制慢病管理方案，助力用戶養成健康生活好習慣，降低發病隱患。通過照片精準識別功能，健康管理師餐食健康點評工作效率顯著提升。

2. 強化品質，堅持穩健發展

產品創新創新醫療解決方案

平安健康充分整合平台資源，利用豐富的行業經驗和數字化優勢，聯合內外部合作夥伴打造數字化創新產品和服務。

一站式企業健康管理解決方案

平安健康針對企業員工健康管理需求場景，重構員工健康管理產品體系，致力於為企業提供更靈活、更系統的員工健康管理解決方案。在產品和服務方面，公司已形成「易企健康」企業健康管理產品體系，建立了以「體檢+」和「健管+」為核心的兩大解決方案，在檢前、檢中、檢後為企業員工提供管家式健康服務，實現從「健康檢測、風險管理」到「健康干預，用藥就醫」的閉環健康管理，幫助員工全面改善健康狀況；報告期內，平安健康全面升級體檢業務至2.0，通過差異化體檢升級增加五大增值服務，全面體現競爭優勢。此外，為解決企業健康管理碎片化、員工健管及就醫體驗差的難題，平安健康打造了一體化企業健管平台，讓企業擁有健管系統，讓員工擁有健康檔案，讓企業健康管理不再碎片化。

- 企業體檢方案定制** —— 體檢研究院聯合內外部大咖，專業定制個性化團檢方案
- 企業健康官** —— 1企1醫提供顧問式服務，專業解析面對面
- 企業健康看板** —— 健康數據可視化、團檢服務可管理、健康狀況全分析，賦能企業高效管理
- 企業團檢報告** —— 多維度專業分析，為企業提供有論據的健康管理建議
- 平安家醫1v1** —— 線上實時專業指導，檢後健康問題有人管

易企健康2.0升級

2. 強化品質，堅持穩健發展

健康檔案

平安健康不斷豐富健康檔案維度，實現「千人千面」的服務體驗。2023年，平安健康全面升級了健康檔案，為用戶提供專業指引，落實醫療健康服務前端至後端全流程覆蓋，貫穿線上到線下的醫療健康全鏈路服務。

開展專項風險評估，對異常項進行詳細解析，同時匹配線上醫療資源和推薦線下醫療資源，響應用戶快速問診需求

建立用戶疾病標籤體系，賦能家醫管理慢病人群，如指標解讀，方案制定等

在用戶端和醫生工作台對用戶信息做加密展示

用戶端升級健康記錄，涵蓋多維度健康記錄數據，用戶可通過健康檔案查看線上問診記錄、處方、用藥等信息

醫生工作台多維度查看用戶健康數據，涉及體徵指標數據展示，包括既往史、過敏史、家族史等信息，利用數據對症對人制定方案，提高問診效率

健康檔案升級

2. 強化品質，堅持穩健發展

控糖軟硬件一體化服務

平安健康利用動態血糖儀實現對血糖指標實時監控，並結合線上、社群、電話隨訪等方式對用戶進行深度血糖管理指導與生活方式習慣培養，以改善用戶的血糖指標表現。該一體化服務結合基於線上APP管理工具和企業微信社群控糖訓練營的生活方式的醫學管理方式，對於用戶血糖控制和改善具有長期效果。

平安健康攜手華為運動健康，加快數智化健康管理生態建設步伐

平安健康與華為運動健康APP圍繞線上健康管理共同推出「尊享守護服務」，通過華為智能穿戴設備精準的運動健康數據監測能力與平安健康的健康服務，為用戶提供了高效且專業的7*24小時平安家醫服務及便捷的線下醫療服務，打造更智能、更專業的腕上健康管理體驗。



平安健康x華為運動健康服務融合

2.1.2 知識產權保護

良好的知識產權保護機制是公司實現科技創新的基礎，平安健康將自主創新和知識產權置於企業發展的核心位置。公司嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國專利法》等法律法規，高度重視知識產權的保護與管理，建立起知識產權高效管控體系。平安健康制定了包括《知識產權管理制度》《專利管理細則》《著作權管理細則》《商標管理細則》《專利獎勵管理細則》《商業秘密保護管理辦法》《品牌授權管理規定》等規章制度，對商標、專利、著作權及商業秘密等知識產權進行了系統化的管理和維護。

2. 強化品質，堅持穩健發展

報告期內，平安健康成立了技術架構管理委員會，由首席技術官擔任委員會主任，由技術中台負責人擔任委員會秘書長，由各業務線技術研發相關負責人擔任委員會委員。技術架構管理委員會的主要職責包括對公司技術架構的規劃、檢視，對技術應用相關制度及流程的評審和審閱，對新技術的引入評估與對技術路線的管理，從而為公司技術專利申請工作提供支持。此外，在專利進展跟蹤及匯報機制方面，本公司已設立了嚴格的專利立項准入及審批流程，對申請項目進行及時進度追蹤。

為進一步發揚員工的創新精神，我們已設立了一系列專利申請激勵與獎勵措施，對獲得發明專利、實用新型專利及外觀設計專利的受理及授權的相關人員發放相應的獎金獎勵，鼓勵員工積極進行專利申請。報告期內，本公司共申請368件專利，達成年度專利技術目標。

我們亦持續關注本公司員工知識產權意識以及管理能力的提升，持續加強知識產權相關宣貫與培訓。報告期內，我們聯動內外部培訓資源，面向各業務線員工開展一系列針對性的知識產權專項培訓活動，培訓內容覆蓋了知識產權管理日常問題與專項案例學習。報告期內，本公司共開展15場知識產權相關的員工培訓，並通過郵件開展6次知識產權相關的全員合規宣導。

關鍵績效	
2023年度國內專利申請數	368件
2023年度專利授權數	208件
2023年度商標核准數	47件
2023年度知識產權培訓／宣導	21次

2. 強化品質，堅持穩健發展

2.2 產品質量與安全

高質量的產品及服務是公司的安身立命之本。平安健康堅守質量至上的原則，堅持專業、科學的服務理念，致力於為用戶提供高品質的醫療健康產品及服務。

平安健康嚴格遵守《中華人民共和國醫師法》《中華人民共和國藥品管理法》《互聯網診療監管細則(試行)》《藥品經營質量管理規範》《藥品網絡銷售監督管理辦法》《醫療器械網絡銷售管理辦法》等法律法規，制定了《平安健康醫藥質量安全管理辦法(2023版)》作為公司級別的最高醫藥質量安全管理制度，明確了互聯網診療、藥品網售平台、實體醫療機構、自營藥店、醫藥服務供應商的質量安全管理，充分落實各業務部門作為醫藥質量安全管理第一責任主體的職責。

公司已成立醫藥質量安全管理委員會，每半年召開委員會會議；並成立醫療質量安全管理工作小組及藥品質量安全管理工作小組，召開季度工作小組會議，以夯實強化質量管理匯報與監督機制。此外，我們持續完善醫療服務監控系統，設定了188個醫藥質量安全管理指標，涵蓋在線問診、藥品網售、線下機構管理板塊，對在線問診的處方質量、投訴與糾紛形成體系化管理機制，不斷夯實醫療服務質量管理。

報告期內，平安健康業務醫療健康相關服務和網上商城平台服務已獲得ISO 9001質量管理體系認證，所獲認證範圍已覆蓋公司100%的業務。



ISO 9001 質量管理體系認證證書

2. 強化品質，堅持穩健發展

2.2.1 醫療服務質量保障

在互聯網診療方面，平安健康修訂《互聯網醫院診療管理規範》《互聯網醫院病歷管理制度》《互聯網醫院首診負責制度》《互聯網醫院轉診管理制度》等21項在線診療服務相關管理制度，同時於報告期內建立了《2023年專醫服務紅黑榜機制》，每週進行問診案例抽查及公示，並在月底同步績效組進行獎懲，提升醫療服務體驗，杜絕過度營銷、過度推藥等不合規現象。評分體系通過醫生、科主任及醫療服務團隊層層審核把關，使醫生問診流程及電子書寫更加規範化、系統化，切實有效地提升醫療服務質量，保障用戶健康權益。

發佈《醫藥合規指引》

2023年9月，平安健康結合公司醫藥業務現狀，發佈《醫藥合規指引》，囊括了醫藥相關服務產品、醫藥相關業務流程設計、醫藥相關宣傳材料等事項的管理原則和合規評審要點，並在要點中明確了醫療機構、醫務人員及醫療服務本身的資質要求，保障公司醫藥類業務合法合規開展。

用藥風險管控

平安健康持續關注國家對藥品管理的合規要求，持續加強用藥風險管控，配合科技手段保障患者藥品使用的合理性和安全性。

處方風控系統	處方抽查機制
平安健康已設立處方風控系統，該系統能夠實現在處方提交環節針對不合規行為對醫生進行預警或操作控制，相關預警信息也會同步給審方藥師。風控規則包含但不限於超劑量用藥、藥品配伍禁忌、特殊人群用藥禁忌等。該風控規則由公司統一維護，目前已覆蓋大部分共建互聯網醫院。	線下合作醫院依據《互聯網醫院處方點評管理制度》，根據自身管理需求對互聯網醫院處方進行抽查，主要檢查範圍為合理用藥、大處方行為等。

用藥安全與醫療責任專項培訓

平安健康每月舉辦針對用藥安全、醫療責任的的相關制度、法規的培訓。培訓通過知鳥平台對全體員工進行推送，覆蓋所有專科科室、全一線醫療工作人員。

2023年3月及10月，平安健康一線醫療工作人員分別參加成都高新區醫學會、上海徐匯區醫學會組織的抗菌藥物臨床應用知識和規範化管理的培訓。

2023年9月27日，平安健康針對重大藥品不良反應案例全面匯總並完成專項培訓宣導，培訓參訓率達85%以上。

2. 強化品質，堅持穩健發展

質量文化建設

為了持續提升團隊的質量保障能力，推動全員質量意識提升，平安健康通過積極舉辦質量相關活動，向各部門開展質量培訓，賦能員工質量管控知識水平提升，進一步強化全體員工的質量意識，營造人人重視質量、追求質量的全員質量文化。截至報告期末，平安健康醫療服務質量培訓已覆蓋100%員工。

案例

平安健康醫療質量提升活動

報告期內，為進一步提升醫療服務質量，營造全員參與的醫療質控文化，平安健康舉辦了第二屆醫療質量提升活動，活動覆蓋在線診療、線下醫療機構運營、供應商管理等多個業務版塊。各項主題針對公司實際業務開展過程中遇到的醫療質量問題進行分析與討論，並對相應解決方案展開探討。該活動從主題申報到成果發佈總共歷時7個月，經層層選拔、全程輔導、項目答辯等多環節，最終有12個項目入圍決賽，並由在線診療業務兒科申報的課題拔得頭籌。

案例

平安家醫專項培訓

2023年以來，平安家醫團隊目前已開展累計75餘場的專項培訓，培訓內容涵蓋醫學專業提升、用藥與診療規範、操作規範、醫生溝通話術技巧等專業類和服務類培訓。

2. 強化品質，堅持穩健發展

2.2.2 產品質量保障

網售平台質量管控

平安健康將質量管控貫穿於產品流通全程，建立了產品全生命週期管理流程，實現從產品評審到產品下架的全流程質量管理。



產品全生命週期管理

在平台合規監控方面，平安健康一直努力規範藥品網售行為，加強平台和自營商家管理，保證售賣藥品信息的真實、準確。2023年，平安健康對《平安健康商城商家管理規則》進行修訂，對商家站外交易、發錯商品等行為實行更為嚴格的管控和處罰措施。為了確保入駐商家資格合法、商品來源正規可靠，平安健康對入駐平台商家開展多維度審核，包括資質審核、質量抽檢、第三方檢測及宣傳內容審核，全方位保障商城產品服務質量。

2. 強化品質，堅持穩健發展

資質審查

- 要求商家提供經營營業執照、行業經營證件等證照，證明商品有正當來源。
- 引入第三方資質核驗機構，對商家提供的資質材料進行真實性核驗，對於核實不屬實的資質材料進行駁回，確保商家在合法經營範圍內經營和確保商品為正品。

質量抽檢

- 公司內部每兩月以匿名顧客身份購買若干商城商品，收到商品後，錄製包裹拆封過程、並拍照記錄抽到商品樣式，對收到的商品進行質量標準核實，核實範圍包括但不限於中文品名、生產廠名、生產廠址、產品檢驗合格證明、生產日期或失效日期等。
- 對於抽檢不合格的商品進行違規標記處理，並在商家后台公示。

第三方檢測

- 對於質量抽檢環節未發現問題但用戶投訴較多的商品送至第三方檢測機構進行產品質量檢測。

宣傳內容審核

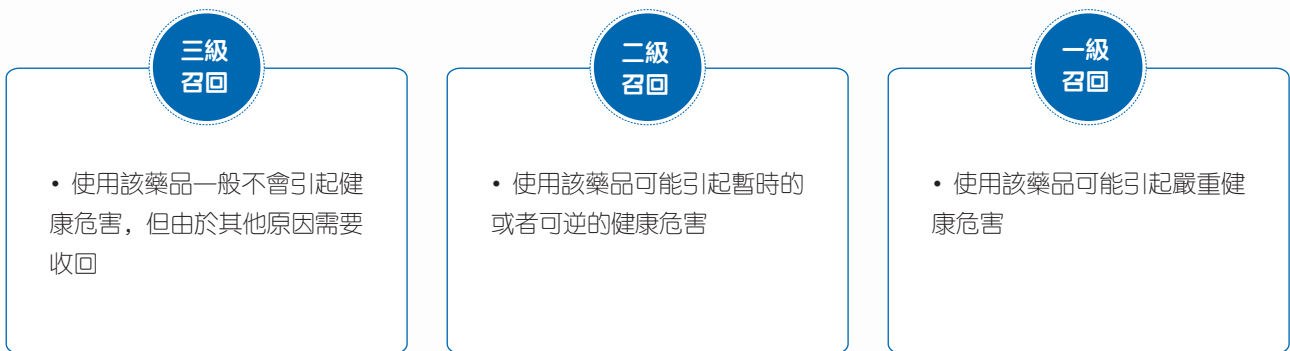
- 採用系統與人工結合的方式進行商家宣傳內容管控，以新品審核、更新掃描、人工抽查三個節點對宣傳內容進行檢查。
- 在商家上傳更新商品描述時，對禁用詞和高危詞進行掃描與提示；對於上架後的商品，將對嚴監管商品進行人工抽查，發現違規的商品將進行違規處理並下架。

產品質量保障

產品召回

平安健康依據《中華人民共和國藥品管理法》《中華人民共和國產品質量法》制定《藥品召回管理制度》，明確產品召回流程，確保藥品召回全過程及時、合規、可追溯。平安健康根據藥品安全隱患的嚴重程度，將藥品召回分為三級。

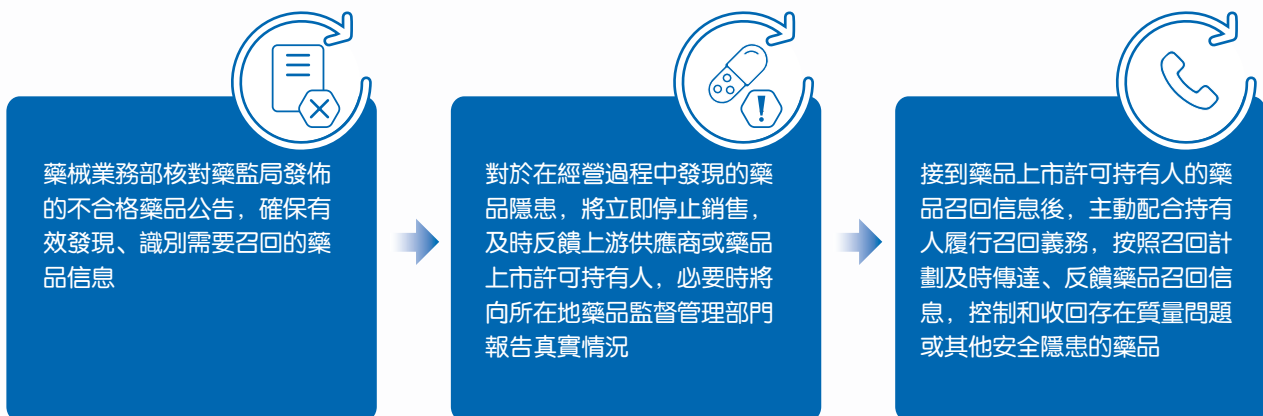
2. 強化品質，堅持穩健發展



藥品分級召回制度

平安健康積極協助藥品上市許可持有人對已上市的存在質量問題或其他安全隱患的藥品進行調查和評估，配合履行召回義務。

報告期內，平安健康未發生產品召回事件。



藥品召回流程

2. 強化品質，堅持穩健發展

2.3 信息安全與隱私保護

保障數據安全和客戶隱私是平安健康穩健發展的核心競爭力。平安健康嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，完善和修訂適用於所有相關業務線和各分／子公司的網絡信息安全、數據安全、個人信息保護的相關制度和政策，強化信息及隱私管控。

在信息安全方面，我們制定了《平安健康信息安全及數據安全管理政策聲明》。在隱私保護方面，公司的《平安健康會員隱私政策》有效保障用戶擁有對自己的個人信息行使查閱、更正和刪除個人數據等權利。

2.3.1 體系化管理

信息安全管理體系

平安健康搭建了自上而下的信息安全管理架構，設立信息安全與數據安全管理委員會，並匯報至審計及風險管理委員會，保障信息安全和隱私管理的有效執行。



平安健康信息安全和隱私管理體系

2. 強化品質，堅持穩健發展

平安健康高度重視並依據數據保護相關原則堅守數據安全底線，作出以下承諾：

數據最小化原則

平安健康僅在為提供產品及服務之目的所必須的最短期間內保存用戶的個人信息。超出必要期限後，將對用戶的個人信息進行刪除或匿名化處理

第三方數據處理原則

平安健康承諾除法律要求外，公司不會主動從第三方收集用戶個人信息。公司及其合作夥伴亦負有保密義務，不會主動共享、轉讓、出租或出售個人信息至第三方

合法合規原則

確保數據收集符合法律法規、規章制度和監管要求

職責明確原則

明確數據收集相關方的責任、義務和權利

主動明示原則

收集信息前，需要用戶主動同意授權收集

先告知後收集原則

收集信息前，需徵得用戶同意後，方可收集

管理體系認證

我們在不斷提升自身信息安全和隱私保護建設的同時，積極開展信息安全及個人信息保護相關體系的審核及認證工作。報告期內，平安健康開展並獲得ISO/IEC 27001：2013信息安全管理體系認證、ISO/IEC 27701：2019隱私信息管理體系認證、ISO 27799：2016個人醫療健康信息安全管理體系認證、工信部TLC030-2021數據安全管理能力認證、中國信通院健康醫療大數據可信選型評估證書。其中，公司所獲ISO/IEC 27001：2013、ISO/IEC 27701：2019、ISO 27799：2016認證範圍涵蓋公司醫療健康相關服務和網上商城平台信息安全管理活動，認證已覆蓋公司100%的業務。

2. 強化品質，堅持穩健發展



信息安全管理體系認證情況

信息安全審查

公司定期開展信息安全相關的內部審核工作，並規定至少每年開展一次外部獨立審計，確保信息安全政策、管理系統和管理體系的有效性。報告期內，我們開展外部獨立審計3次，由上海市信息安全測評認證中心審核並通過公司信息 and 核心業務系統網絡安全等級保護三級測評，由DNV上海挪華威認證有限公司審核通過公司信息安全管理體系及隱私信息管理體系，由中國信通院、泰爾認證中心有限公司審核通過公司數據安全管理體系。

2. 強化品質，堅持穩健發展

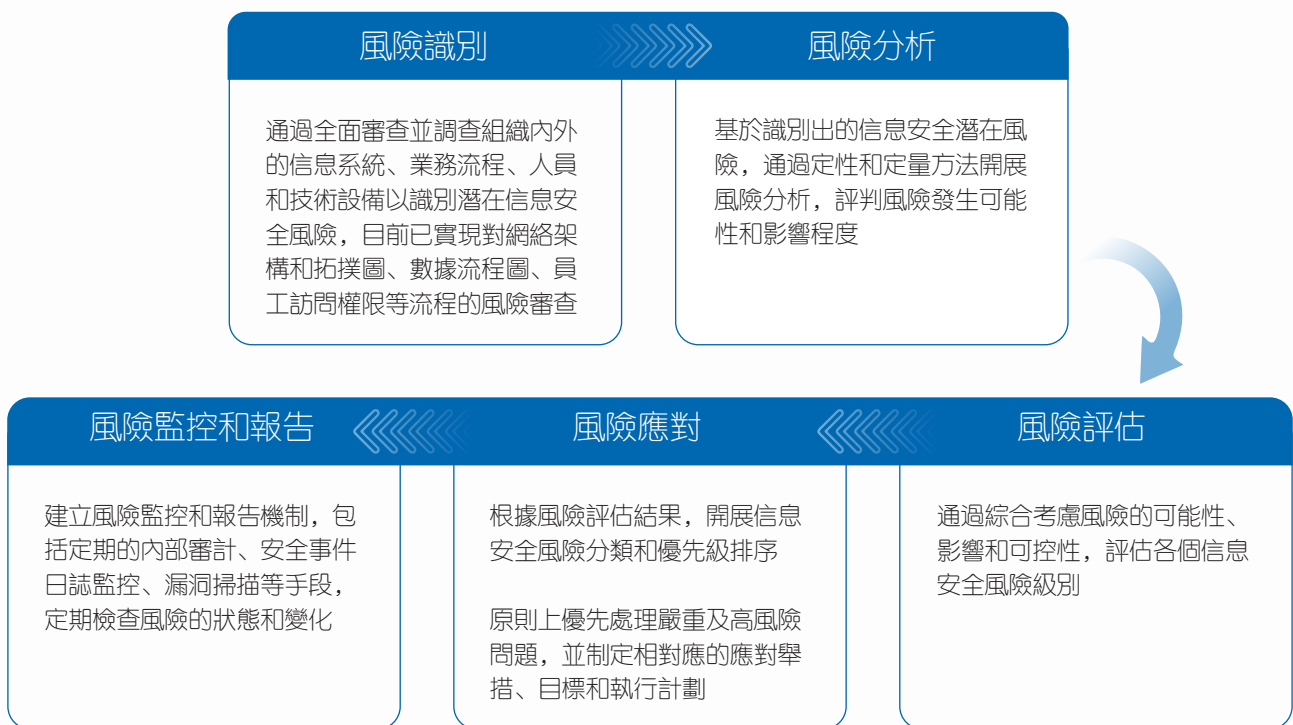
報告期內，平安健康共開展3次內部審核工作，針對數據安全和隱私管理中涉及的管理制度和技術要求開展了全方位評估，降低信息安全相關風險。

2.3.2 全流程保障

為創造安全、優質的用戶體驗，平安健康不斷完善用戶信息收集與使用流程，從運營全鏈路信息安全保護、用戶隱私保護行動、外部合作夥伴信息安全管理審查方面不斷強化信息安全與隱私數據管控。

運營全鏈路信息安全保護

平安健康不斷推進安全技術提升，通過主動和被動兩類措施，開展數據洩露應對和事故響應舉措。在信息安全風險管理方面，公司制定《信息安全事件應急管理辦法》《數據安全事件應急響應規範》《個人信息洩露事件應急預案流程》，明確安全風險事件管理策略，依照實際情況和最新威脅趨勢持續調整、改進信息安全風險管理流程。



信息安全風險管理流程

2. 強化品質，堅持穩健發展

在數據洩露防範方面，我們採取多項舉措保障護公司數據不受潛在技術故障、人為技術或惡意攻擊的影響，切實防範、應對並緩解數據洩露與丟失風險。

數據洩漏預防

- 安全漏洞掃描和修復：** 定期進行安全漏洞掃描和滲透測試，發現並及時修復系統中的潛在漏洞和弱點
- 威脅情報預警：** 開發基於XDR（Extended Detection and Response）技術的網絡安全產品，實時監測、檢測和識別各類威脅事件
- 安全防火牆和入侵檢測系統部署：** 監控網絡流量，並及時檢測和阻止潛在的攻擊和惡意行為，以保護系統免受未經授權的訪問和攻擊

數據加密處置

- 敏感數據加密處理：** 採用安全傳輸協議，如SSL/TLS，確保數據在傳輸和存儲過程中的安全性和機密性

定期數據備份

- 災難恢復機制：** 定期對重要數據進行備份，在發生數據丟失或系統故障時，能夠迅速恢復數據和系統功能，減少信息風險帶來的影響

數據洩露與丟失防範措施

2023年，公司首次參與了國家級護網實戰演習，旨在有效遏制釣魚郵件對公司的威脅。護網期間，平安健康安全系統平均每日自動阻斷攻擊20萬次，共手動阻斷了200餘個攻擊源IP，累計觸及5次釣魚郵件的預警。基於人工研判和分析，我們立即採取行動響應處理並通知封禁惡意郵箱。

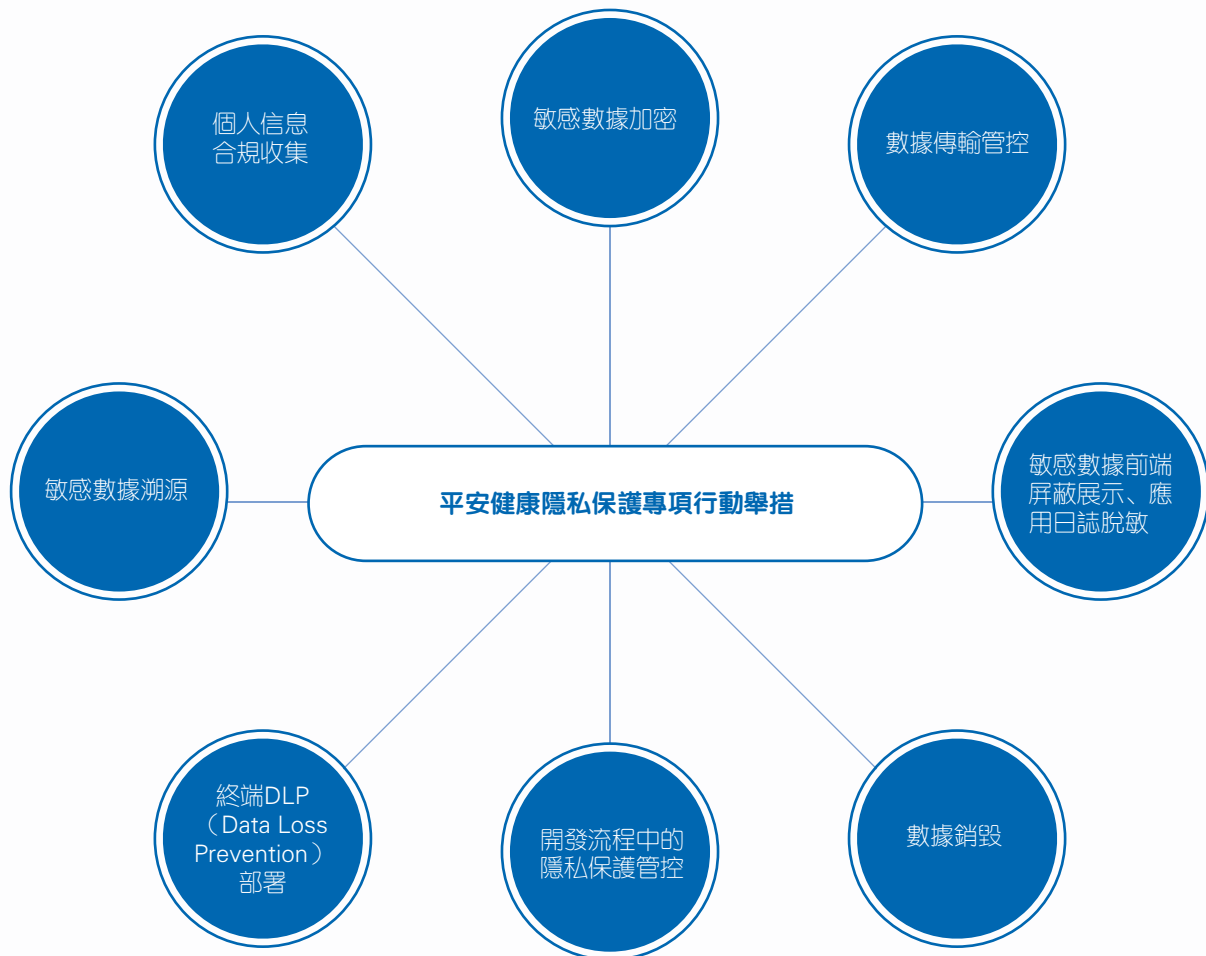
在信息安全事件應急處理方面，我們規範了應對不同事件的應急處理方式，並針對不同類型安全事件制定了針對性的應急預案，通過定期演練和預案回顧，及時對應急預案作出合理調整與更新。2023年，平安健康共開展重大客戶投訴、監管問責處罰、勒索病毒、防火牆故障、郵件釣魚、賬號異常、數據洩露、DDoS攻擊等8次信息安全應急響應演練。

報告期內，平安健康未發生過信息安全相關事件。

2. 強化品質，堅持穩健發展

用戶隱私保護行動

平安健康持續在公司內部開展隱私保護專項行動，加強在合規管理、數據管理和設施管理等方面的用戶個人信息及隱私保護管控。公司已具備對敏感數據的加密儲存技術能力，並對敏感數據採取分類分級標記舉措，以對有關數據執行更好地管理和保護，防止在數據採集、應用訪問過程中敏感數據的洩露。此外，我們還建立了數據審計中心，對數據訪問和操作進行監控，及時發現異常行為和潛在的隱私洩漏風險，及早發現並應對潛在威脅。



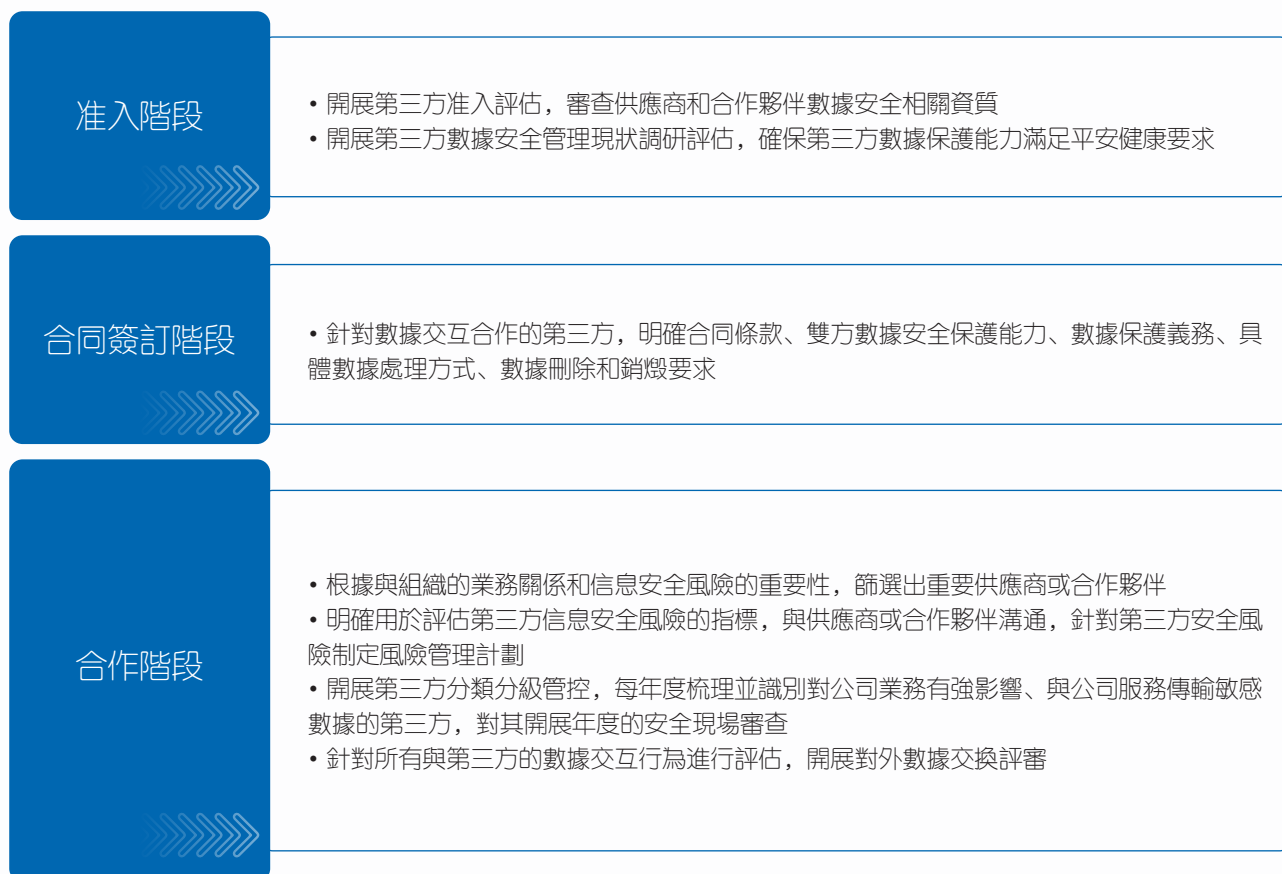
此外，公司嚴格保護公司運營過程中存儲的用戶數據，通過對用戶數據採取分類分級、數據權限控制、個人信息影響評估等一系列管理舉措避免用戶信息被竊取洩露。我們建立了嚴格的訪問控制機制，依據權限最小化原則只允許有相關權限的數據管理人員接觸客戶信息，並對訪問過程進行數據留痕，確保只有授權人員能夠訪問敏感數據，明確要求任何人員不容許單獨一人進行整個業務交易或者操作程序。我們亦採用身份驗證、多因素認證等技術手段，保障訪問權限的嚴密控制，並定期審查和更新權限設置。

報告期內，平安健康未有數據和客戶隱私洩露事件的發生。

2. 強化品質，堅持穩健發展

外部夥伴信息安全管理審查

保障供應商和合作夥伴在信息安全和隱私方面充分合規至關重要。平安健康對供應商和合作夥伴開展信息安全風險評估，從供應商引入、合同簽署、抽樣審計和安全稽核等維度開展全流程審查，審查要求涵蓋所有供應商和業務夥伴等第三方。



第三方(供應商及合作夥伴)信息安全審查

平安健康每年定期開展隱私數據保護專項審核工作，充分了解重要供應商在合作期間的網絡、數據安全管理現狀和能力水平。公司提出相關整改建議，與供應商和合作夥伴保持定期的溝通，並制定應急響應計劃明確應急響應事件流程和責任分工，確保及時交流、並處理潛在的信息安全事件或風險。

2. 強化品質，堅持穩健發展

2.3.3 常態化培訓

2023年，為增強員工信息安全意識，平安健康面向全體員工提供多種信息安全相關主題培訓，內容包括新員工入職培訓、專崗專題培訓等，貼合日常辦公和業務場景傳授信息安全專業知識。我們定期開展線上信息安全意識測評，測評內容涵蓋員工日常辦公安全、物理環境安全、個人信息保護、信息安全法律法規等維度。報告期內，全體員工信息安全意識測評考試完成率達到100%。

平安健康信息安全強化月

2023年，平安健康開展主題為「安全有道，知安方行」的信息安全強化月，通過知鳥線上課程學習、安全公眾號參與等活動開展年度信息安全知識宣導和各類培訓的集中測評，範圍覆蓋包含承包商在內的全體員工。

關鍵績效

ISO/IEC 27001 : 2013、ISO/IEC 27701 : 2019、ISO 27799 : 2016認證涵蓋公司業務範圍	100%
信息安全政策和系統外部審核頻率	3次/年
全體員工信息安全意識測評考試完成率	100%
全員安全意識郵件宣導次數	23次
新人線下安全宣導次數	2次
開展知鳥線上安全意識宣貫課程	7次
專崗信息安全培訓次數	10次

2.4 負責任營銷

平安健康嚴格規範自身的營銷行為，充分保障對外的營銷活動均經過嚴格的合規審查，以真實、透明的態度，對每一位終端用戶負責。

2.4.1 負責任營銷審查

平安健康嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國廣告法》《互聯網廣告管理暫行辦法》等法律法規，制定或更新了《品牌管理辦法(2023版)》《市場營銷及品牌項目管理辦法(2023版)》《公司業務/產品宣傳素材法審自評指引》等內部政策和制度，對營銷行為進行規範，確保品牌推廣合規，避免虛假宣傳和誤導性宣傳。在營銷及宣傳內容評審及發佈階段，公司品牌公關、法律合規、User Experience Design (「UED」)相關部門或科室也共同負責對內容規範性提出專業性意見，保障負責任宣傳營銷。

2. 強化品質，堅持穩健發展

針對公司戰略及重大業務推廣類內容，平安健康制定了《新聞發言人及外宣新聞稿管理制度》等制度，嚴格規範公司的信息發佈，建立規範化、標準化的新聞管理機制。業務和產品營銷推廣材料將採取事前、事中、事後全流程管理方式，做到事前規劃、事中審查及事後檢視，確保品牌對外傳播的一致性。

事前規劃

各業務部門需在市場項目立項審批後，提前報至品牌公關確認話題規劃和傳播渠道

事中審查

初審：由業務經辦人所屬部門的部門長負責審核業務宣傳內容的準確性

複審：由品牌公關、法律合規、UED相關部門或科室對各自負責部分進行審查

創意報審：審查設計中出現元素的版權情況及公司標識使用規範性

事後檢視

項目驗收報批：項目完成後，對照立項要求完成驗收或結項報告，通過品牌營銷管理系統申請驗收或結項

不定期檢視：業務部門對外宣傳材料原則上應按照季度建立電子檔案，品牌公關將不定期對業務部門的對外宣傳材料進行抽查與檢視

負責任營銷審查流程

2.4.2 負責任營銷培訓

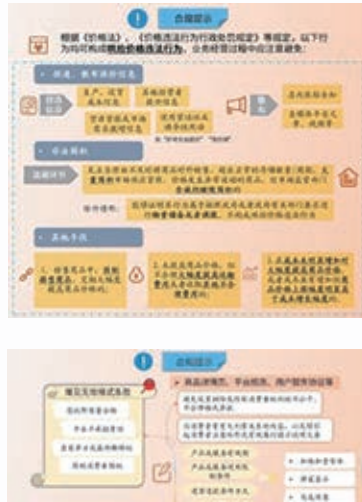
為進一步提高營銷相關人員的合規營銷意識，平安健康亦積極開展責任營銷宣貫與培訓活動，將負責任營銷理念貫徹到公司日常運營過程中。報告期內，平安健康已對全體員工進行責任營銷培訓，其中，銷售人員人均培訓時長約39小時。

平安健康銷售團隊每週通過現場與遠程培訓的形式對客戶經理進行服務品質相關培訓，培訓內容包括產品介紹及宣傳話術規範，以避免虛假宣傳和誤導性陳述事件的發生。報告期內，品牌公關人員每月通過例會形式對各業務線人員給予專業性的品牌宣傳規範指導，並與業務線和醫療機構聯動開展多樣化的責任營銷宣導培訓；法律合規部結合新廣告法發佈《公司業務／產品宣傳素材法審自評指引》，並結合各業務和產品場景開展7場專項培訓，對宣傳素材的合規規範進行宣貫。

2. 強化品質，堅持穩健發展

內控週週推：維護消費者權益、醫療用品違法典型案例及合規提示

報告期內，平安健康法律合規部選取最高院及各地法院發佈的網絡消費糾紛案例和國家市場監督總局公佈的藥品和醫療用品違法典型案例，對全員開展合規提示的宣貫，以提高對消費者權益的保護程度，及時有效防範營銷活動的潛在風險。



關鍵績效

負責任營銷培訓覆蓋率

100%

2. 強化品質，堅持穩健發展

2.5 客戶服務

平安健康堅持以用戶為導向，不斷進階更優質的服務，持續暢通用戶溝通與反饋渠道，致力於為客戶提供優質滿意的服務，推動實現高滿意度的客戶體驗。

2.5.1 客戶投訴處置流程

平安健康制定了《客戶端重大異常事件處理辦法》《客戶投訴處理管理辦法》《工單管理制度》《健康商城客戶投訴工單處理管理辦法》《客戶投訴快速賠付管理辦法》等內部政策和制度，做到工單及客訴處理有法可循、有據可依，為工單及客訴處理提供了全面保障。

我們依據客訴問題的緊急與重要程度，設立了針對不同客戶群體的客服小組，採取進線環節配置服務的分層策略，並根據客戶進線時的身份標籤識別結果分工完成對客服務。



客服組服務處理流程

我們在客戶服務過程詳實記錄客戶需求和處理結果，實現信息閉環，形成客戶服務檔案。在投訴處理各環節，我們均有相關時效考核，並設置響應及處理優先級，依據此進行分層處理。報告期內，我們不斷優化客訴處理流程，引入客戶自助開票、退款等服務功能，並對客訴進線系統進行優化，持續提升客訴處理效率與質量。

2. 強化品質，堅持穩健發展

2.5.2 客戶服務專業培訓

為提升客戶服務質量，提高服務水平，平安健康對前線客服人員開展了兩大類技能培訓並開展考核工作，以不斷提升其專業素養，用心服務好每一位客戶。

平安健康持續完善客服培訓體系，從新人入職培訓、在職員工日常培訓、專項培訓、新項目培訓等方面入手，把培訓工作形成有層次、結構全面的培訓層級，通過培訓為提高服務質量奠定良好的基礎。報告期內，客服團隊共開展了68次客戶服務培訓，累計551人次參與了培訓。培訓內容包括基礎醫療健康問題判斷、服務意識、溝通技巧等5項課程。

2.5.3 客戶滿意度調查

平安健康高度重視客戶對服務及產品的滿意度。對此，我們已開展各項舉措，從全流程著力提升客戶體驗。

強化客戶標籤識別

- 基於客戶身份標籤識別，優化對客訴問題的保障與處理流程，減少客訴等待時間。

推廣智能系統

- 推廣工單的系統化識別，減少重複工單率，大幅度提升工單的處理時效，降低用戶等待時長。
- 推出短信關單系統，同步提升客服人工利用率及工作效率。

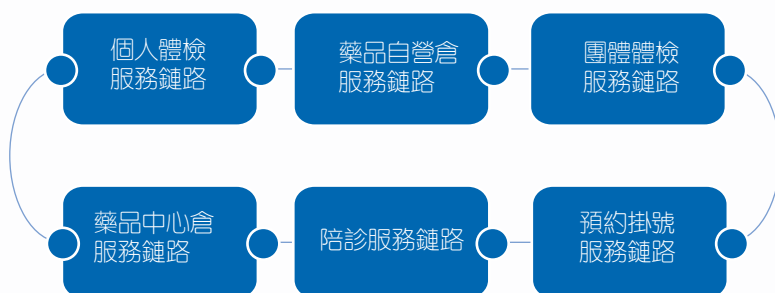
客戶滿意度提升措施

2. 強化品質，堅持穩健發展

鷹眼服務監控項目

平安健康於2022年啟動服務鏈路監控體系建設，旨在實現服務實時監控、預警與響應處理，解決服務斷點、痛點，疏通卡點、堵點，實現服務閉環，推動服務品質改善，提升客戶體驗。

自2022年開始，平安家醫鏈路陸續已接入鷹眼項目如下。報告期內，家醫服務已完成535次真實斷點識別及處理。



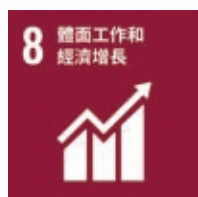
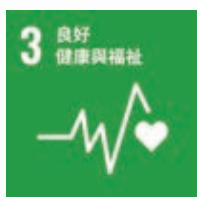
報告期內，公司共受理13,169次客訴，客訴解決率達100%，客訴處理滿意度達96.13%；公司共收集用戶體驗問題220個，共收集用戶服務滿意度評價樣本21,000份，用戶電話客服服務滿意度達97.9%。

關鍵績效

開展客戶服務培訓次數	68次
客戶服務培訓人次	551人次
投訴問題解決率	100%
用戶電話客服服務滿意度	97.9%

環境、社會及管治報告

3. 人才保障，賦能未來發展



我們深信人力資本是企業可持續發展的重要戰略資源，通過多元公平的僱傭政策、科學合理的培訓體系、具有競爭性的激勵措施以及健康友好的工作環境來保障員工的基本權益、凝聚員工的向心力，努力打造員工與公司共同成長、共創共贏的局面。

3.1 人才吸引

平安健康深知人才對於公司發展至關重要，將人才團隊建設作為公司重要任務，打造公平、包容的工作環境，為公司發展提供活水之源。

3.1.1 人才招聘

在僱傭過程中，平安健康嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國社會保險法》等法律法規，並結合企業實際情況制定和完善了《平安健康互聯網招聘管理制度》《招聘操作手冊》《內部推薦管理辦法》《招聘網絡渠道管理辦法》等一系列公司層面招聘制度，為平安健康實現可持續發展築牢人才基礎。

平安健康定期進行人才盤點，梳理崗位需求並制定招聘計劃，除使用網絡渠道、外部招聘供應商等常規招聘方式外，亦針對重點崗位進行內推宣導。截至報告期末，平安健康共有員工1,753人。

3.1.2 勞工權益保障

我們致力於為員工打造平等、包容、無歧視的工作環境。報告期內，本公司新制定《招聘網絡渠道管理辦法》，對招聘信息作出明確規定，禁止所有涉嫌歧視的招聘內容。在招聘、入職、培訓、晉升、獎勵等多項環節，我們始終堅持「公平公正」原則，禁止任何因性別、容貌、身心障礙、年齡、婚姻和生育狀況、民族、種族、宗教信仰、性取向、籍貫、戶籍、國籍、黨派、教育背景、口音等有所不同而對員工進行歧視，保障所有員工享有平等就業的權利。

3. 人才保障，賦能未來發展

平安健康嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國未成年人保護法》以及《禁止使用童工規定》，並制定《勞動用工管理制度》等內部制度，禁止招聘童工和強制勞工行為。公司在員工入職環節對員工的身份等信息進行嚴格審查，並確保所有員工均是自願受僱，從而避免童工和強制勞工使用。若出現任何僱傭童工或強制勞工的情況，公司也將按照法律法規和公司內部政策制度進行調查並嚴肅追究相關人員責任，採取相應懲處措施。截至報告期末，平安健康僱傭合同簽訂率100%，社會保險覆蓋率100%，未發生任何僱傭童工及強制勞工事件。

在勞動工時管理方面，公司於報告期內更新了《考勤管理制度》，對員工工作時間、休假等作出明確規定，以「先計劃後實施，兩級審批雙重審核」的原則對加班情況進行嚴格管理。我們不鼓勵加班，並嚴格遵循未經規定流程審批不得安排員工加班的規定；對於審核通過准予加班的情況，我們按照規定給予員工調休或薪酬補貼。在員工隱私保護方面，平安健康遵循權限最小化原則，將員工基礎信息權限僅開放給人力資源部門工作人員，且禁止外發員工相關信息，有效保障員工隱私安全。

3.2 人才發展

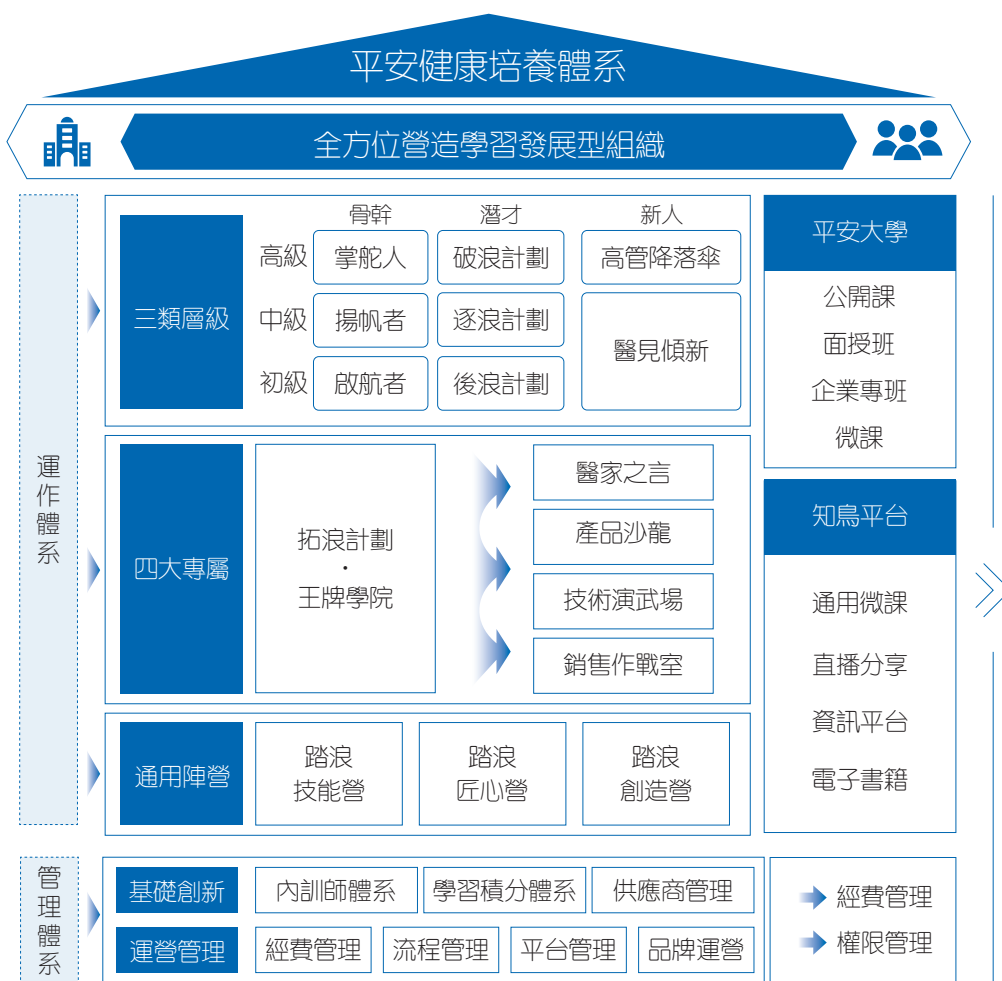
平安健康深知人才對於公司發展至關重要，將人才的培養與發展作為公司重要任務。我們通過完善的培養體系與豐富的職業發展路徑，拓寬員工晉升路徑，培養行業先鋒，實現公司與員工的共同成就。

3. 人才保障，賦能未來發展

3.2.1 人才培養

平安健康執行《培訓管理辦法(2023版)》《職工教育經費管理辦法(2023版)》《員工參加外部培訓及專業資格認證考試管理辦法(2023版)》等內部制度，不斷完善人才培訓管理體系，支持員工全方位成長。

公司設立健全的職業培養體系，通過設定「運作」和「管理」兩大體系，制定具有針對性的培訓課程，全方面營造學習發展氛圍。在實踐運營中，平安健康根據不同層級、不同職務人員情況提供針對性的培訓項目，並通過「平安大學」「知鳥平台」線上線下夯實專業知識，為員工成長提供持續助力。



3. 人才保障，賦能未來發展

培訓案例	
掌舵者	<p>2023年，隨著公司戰略升級和業務持續推進，公司開展了2期面向所有一級架構管理幹部的「掌舵者」培養項目，踐行「對齊經營、提升管理、鼓舞幹勁」。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>5月22日「奮楫爭先，使命必達」 CEO面對面+龍舟賽拓展</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>9月15日「求是，求變，求成」 學習革命歷史+大生產拓展</p> </div> </div>
機構總專項	<p>為提升各分公司B端市場營銷能力，提升機構一把手「想事、做事、帶隊伍」能力，平安健康結合業務工作場景，開展面向機構一把手的「拓浪計劃」，幫助機構分析市場格局，找準客戶定位，拉動市場銷售和運營資源的匹配協同。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>4月23日《聚能：高績 效團隊五項修煉》</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>7月15日《利旺行銷戰： 市場策略和縫隙營銷 沙盤實戰模擬》</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>10月13日《小辣椒： 項目管理的領導策略 實戰模擬》</p> </div> </div>
管理專項	<p>為提升中高層管理者的領導力，增強團隊協作能力和奮鬥精神，促進團隊交付更高效的業績結果，平安健康組織開展26期管理專項培訓，每期覆蓋42位管理幹部。</p> <div style="text-align: center;">  </div>

3. 人才保障，賦能未來發展

培訓案例（續）	
雙潛二期	為匹配公司戰略，傳遞公司文化，公司啟動了以「人才輩出、創新實戰、大力舉薦」為目標的雙浪2023潛才項目，打造「能破局、能創新、能實戰」的人才梯隊。
踏浪計劃	<p>踏浪計劃於2023年4月啟動，主打全面提升員工思維力，重點提升產品思維、用戶思維，創新思維、系統思維，全面提高員工通用技能水平。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>5月《創新思維：商業創新與策略》</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>6月《創新思維之左圓右方》</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  <p>9月《增長思維：東方甄選三位一體》</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>10月《增長思維：ChatGpt商用》</p> </div> </div>
專項課題突破戰	技術研發中心開展「敢突破、敢超越」專項課題突破戰，共招募課題成員80餘人。其中，12項專業課題已通過評審立項，充分調動技術人員積極性，培養善思考、精專研、能打勝仗的技術人才。
創新大賽	「創機會、新突破、贏未來」醫療服務部創新大賽在青島啟動，圍繞10大專科、四大議題開展課題收集和推動，鼓勵員工成為創新合夥人的一員，一起實現創新夢想。

3. 人才保障，賦能未來發展

在不斷夯實內部培訓體系的同時，平安健康也採取了專項支持舉措以鼓勵員工積極參加外部培訓及專業資格認證考試。我們依據《員工參加外部培訓及專業資格認證考試管理辦法(2023版)》，鼓勵員工報考與崗位相關的資格認證考試，並為其提供考試費用報銷補貼，鼓勵公司員工主動提升自身專業技能，更好地勝任工作，促進員工隊伍的健康發展。

報告期內，平安健康培訓場次達1,969場，受訓員工佔比100%，員工對培訓的滿意度達97%。

3.2.2 考核與晉升

在不斷強化人才培養體系的同時，公司也建立了完善的個人績效管理和考核體系，保證每位員工均擁有公平的發展和晉升機會，助力員工實現個人價值。

在人才管理方面，平安健康持續深化職級體系的應用，通過梳理各序列勝任力模型，強化職級體系和人才管理應用銜接。在晉升晉級方面，我們設立了標準化的晉升流程與晉升標準，並建立了針對晉升考評的專門評審機構，保證晉升結果公平公正；在績效考核方面，平安健康已制定《員工管理手冊》《績效問責管理制度》《內部矩陣人員管理辦法》等制度，並遵循PDCA閉環管理流程，實施符合公司業務特性的績效考核管理流程。報告期內，我們遵循「計劃落在組織上，責任落在個人上」的原則，採用「雙軌制」績效考核體系，即公司經營管理機制和個人績效追蹤考核機制雙管齊下，對個人績效追蹤考核體系的管理規範作出進一步優化。我們根據個人績效考核結果、個人能力提升水平、職位需求等多種情況，進行崗位調整，包括平調、輪調、晉升、降職、臨調、轉調、特殊調崗等形式。

月度績效考核

員工需針對上月工作完成情況進行總結並於績效系統彙報，由上級考核人進行打分並點評，幫助員工復盤。

年底績效評估

據績效評估結果，在薪酬、培訓、晉升等方面對績優員工傾斜，同時協助績效表現較為一般的員工制定個人發展計劃，引導員工發展，提升工作表現。

績效結果申訴

如果員工對績效結果有異議，可以通過郵件或書面形式向人力資源部門反映。人力資源部門會就相關反映情況進行調查，保證考核結果的客觀公正。

3.3 薪酬福利

我們堅持以價值為導向的薪酬管理原則，建立了公開透明的績效評估體系和薪酬結構，為員工提供具有市場競爭力的薪酬和福利待遇，不斷吸引優秀人才進入，有效提升團隊凝聚力和公司競爭力。

3.3.1 薪酬激勵

平安健康制定了《薪酬管理制度》《外勤人員基本管理辦法指引》以及《內調人員定薪規則指引》等多項薪酬福利相關制度。我們綜合考慮崗位的工作內容與勞動力市場的人才情況，給予員工與個人能力及努力相匹配的薪酬回報。

我們建立了「現金薪酬+福利+長期激勵」的薪酬體系，根據組織績效、個體績效評定獎勵水平，充分體現團隊以及個人員工真實的價值貢獻。其中，我們在現金薪酬與長期激勵方面設立了基於員工績效考核結果的多維度薪酬激勵舉措，激勵員工發揮最大維度的自我價值。

現金薪酬	長期激勵
<p>公司已對所有員工均設立由固定收入和變動收入組成的現金薪酬結構，其中變動收入包括但不限於浮動績效、各類獎金等。根據公司崗位類別差異，固定及變動收入的比例及形式不同。</p> <p>固定收入：體現員工年資與經驗的基本積累；按照員工崗位、個人資歷、發展潛力、個人績效等因素綜合確定，固定發放。</p> <p>變動收入：與公司業績及員工個人績效考評結果緊密相連；根據不同崗位的特點設計不同的獎勵與年度分配方案。浮動獎金的類型包含年終獎、月度績效獎等，額度將根據市場狀況、公司業績和員工個人績效考核情況而決定。</p>	<p>公司推出了長期僱員股權期權激勵計劃，以長效物質獎勵倡導員工實現有長遠價值的成就。該計劃參與者包括董事會釐定的僱員及任何其他人士，承授人的範圍、特定目標及EIS購股權數目將由董事會經參考EIS參與者的職位及表現後予以釐定。</p>

3. 人才保障，賦能未來發展

3.3.2 員工福利

福利待遇方面，除依照國家及地方有關規定為員工繳納社會保險、住房公積金之外，平安健康還為全體員工提供補充商業保險、慰問金、企業年金等非薪酬福利，切實提升員工幸福感。對於額外及非常規工作時間的勞動，我們嚴格遵守營運所在地法律法規足額支付加班薪資或合理安排調休，全面保障僱員權益。

平安健康員工個性化福利



健康職場福利計劃：健康職場系列產品



補充商業保險：綜合福利保障類保險



異地幹部任職津貼：住房補貼、探親路費報銷、搬遷補貼等



慰問金：結婚、生育、住院、喪葬的慰問金



團建激勵經費



企業年金

員工內購及外部福利分享

公司借助內、外部資源，開展線上及線下員工專屬福利活動，提升員工歸屬感。



3.4 員工溝通與關懷

平安健康致力於建設系統的員工關懷機制，並不斷對體系進行更新和完善。同時，我們積極開拓員工溝通渠道，為員工組織各種關懷活動，傾心打造和諧的團隊氛圍。

3.4.1 員工溝通

員工的聲音一直伴隨著公司的發展與成長，我們非常重視員工意見，通過多種渠道與員工保持溝通，建立完善的溝通機制，包括「基本法資源分配審核及申訴機制」「績效申訴機制」「員工關係溝通申訴」等。同時，為了解員工對薪酬、工作、制度、日常活動、個人發展等方面的需求和期望，平安健康工會通過開展內部問卷調查、座談會、機構調研等方式收集員工滿意度和意見反饋。

滿意度調研	公司每年年底採用管理層、員工層評價方式，開展員工滿意度調研，其中2023年KPI員工滿意度79.1%
員工服務問卷調研	2023年度開展員工服務問卷調研，圍繞加班餐、下午茶等員工服務內容開展
座談會收集反饋	通過座談會形式收集員工對於行政服務方面的反饋，並逐步在常日的員工服務和辦公服務中落實

3. 人才保障，賦能未來發展

3.4.2 員工關懷

在關愛員工方面，平安健康設立工會組織以保障員工多項權益，為員工提供多項福利，平衡員工工作與生活，中國內地員工工會入會率為100%。公司執行《行政聯絡人崗位職責管理辦法》，在各個營業單位設立行政聯絡人，為有需要的員工提供支持與幫助。

平安健康積極踐行一個家庭的責任，打造有溫度的員工服務平台，重點著力創新創意、服務滲透、「嗨」度「熱」度，開設多樣的俱樂部，每月開展生日會、下午茶和工作餐試餐活動，並結合公司業務資源，匹配重要節日，開展豐富多彩的員工活動、家庭日等，並在特殊時期為員工提供專屬協助，讓公司的福利惠及每一位員工及其家屬，增加員工辦公體驗和職場感受。2023年，平安健康開展11期生日會，10期下午茶，30期合計60餘場「員工life」福利活動，1次大規模家庭日活動。我們通過體系化的建設，不斷樹立良好的服務口碑，提升公司和員工之間的黏度。

員工關懷活動	
女神節活動	<p>平安健康在3月8日組織「心有渴望綻光芒」主題女神節系列創意活動，包含花牆拍照派花、笑容綻放小遊戲、光芒綻放專享沙龍等環節，活動彰顯「溫暖醫家人」的理念。</p> 
醫師節活動	<p>平安健康2023年醫師節以「大道同心，健康同行」為主題，分為致敬－關愛－榮譽－守護四個部分以及創新環節，聯動公司俱樂部用歌聲、舞蹈、畫筆等方式向醫師們表達節日的問候，致敬醫師們在工作中的專業修行與價值修行。</p>  

3. 人才保障，賦能未來發展

員工關懷活動(續)

程序員節活動

平安健康開展2023年程序員節活動，包含特色職場活動與專項課題突破戰（創新技術大賽）。



生日會活動

我們充分聽取員工建議，提升壽星們的專屬生日體驗，持續解鎖新鮮體驗和不同主題玩法。



3. 人才保障，賦能未來發展

員工關懷活動（續）

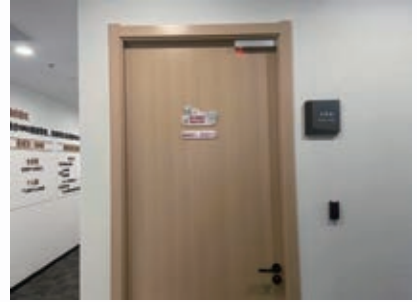
家庭日活動

以「愛在醫家er, we're family!」為主題的平安健康2023年員工家庭日在6月順利舉辦，活動覆蓋公司近百組家庭、員工及家屬約300人、115個小朋友，充分踐行「一個家庭」理念。



3. 人才保障，賦能未來發展

平安健康高度重視女性員工的身心健康，嚴格遵守《中華人民共和國婦女權益保障法》和《女職工勞動保護特別規定》等法律法規，保證女性員工權益。公司為女性員工提供定制女性員工體檢套餐、帶薪產假與哺乳假，發放生育慰問費，並為孕期哺乳期女職工提供安全、衛生、私密的休息哺乳場所。



乾淨整潔的休息哺乳場所

3.5 職業健康與安全

確保員工健康安全是平安健康日常辦公與運營中的重要任務。我們嚴格遵守各運營所在地的法律法規，包括《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國安全生產法》等，保證全體員工在職期間的健康和安全。針對職場可能存在的突發性災害事故、疫情、消防等安全事件，公司專項發佈《重大突發事件應急處理規定》《員工安全管理制度》《最小化職場辦公應急預案》《職場封閉應急預案》等內部制度，強化內部應急事件處置機制的建設和實施，提升全員安全意識，從源頭保障公司及人員的安全。

2023年度，平安健康為所有員工提供健康體檢服務，並通過購買商業保險，綁定平安家醫服務，統一購買專屬健康職場計劃等方式，進一步為員工健康提供保障。此外，平安健康開展員工心理諮詢服務，保障員工心理健康安全。同時，公司會為遭受身體和心理風險負面影響的員工提供康復和重返工作崗位的方案。我們每年定期開展職場消防安全演練，提升員工消防安全意識。

3. 人才保障，賦能未來發展

案例

職業健康措施

我們為全體員工提供員工健康職場計劃，並由公司專業的心理健康諮詢師提供心理疏導和心理健康康復計劃，如評估人需更高專業的介入，還會持續跟蹤，並為其提供更加專業的服務。

在119消防安全日，公司開展全國職場消防安全培訓及實景演練，提升全國職場及人員消防安全防控能力，築牢全員安全防範意識。



公司前置全員返鄉安全出行倡導，針對節假日返鄉等進行安全提示，為員工的安全保駕護航。



報告期內，公司未發生因工亡故事件，因工傷損失工作日為270日。我們已針對員工健康安全事件進行調查跟蹤，妥善處理並總結存檔。

環境、社會及管治報告

4. 環境保護，共享綠色家園



平安健康持續關注氣候變化風險，關注各利益相關方對於環境友好發展的訴求，並採取措施積極應對。我們加強環保宣貫，推行綠色辦公，節約用能，並着力打造綠色供應鏈，實現企業營運對環境影響最小化，從上到下實現環境友好型發展，創造綠色價值。

4.1 應對氣候變化

進入21世紀以來，氣候變暖、水體污染、生物多樣性減少、化石能源瀕臨枯竭等環境生態問題日益嚴重。平安健康持續關注氣候變化對商業活動及運營可能帶來的影響，積極採取應對措施，並全力支持全球氣候行動。

4.1.1 治理

平安健康將氣候相關議題的治理納入到整體ESG治理架構中，為公司的氣候變化相關風險與機遇管理工作提供有力的支持。



氣候變化相關風險治理架構

4. 環境保護，共享綠色家園

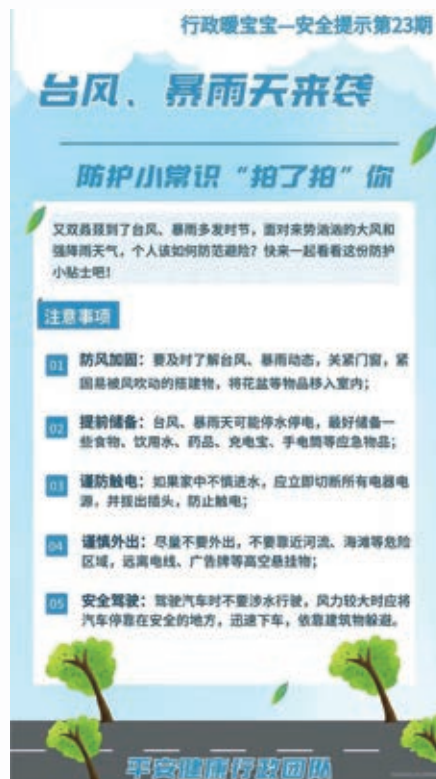
4.1.2 戰略

平安健康參照氣候相關財務披露工作小組(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)的建議，結合公司營運、行業及地理因素等情況的綜合考慮，初步識別各項氣候變化相關風險，並制定相關措施，以應對氣候變化對平安健康帶來的風險。

氣候變化相關風險與機遇類型		描述	應對措施
實體風險	急性實體風險	颱風、洪水、乾旱等自然災害和高溫等極端天氣對互聯網基礎設施有潛在消極影響	<p>設立《上海職場災害事故應急執行預案》《重大突發事件應急處理規定》等自然災害極端天氣應急預案以規範氣候災害應對措施，合理保障員工安全；</p> <p>建立全國各地安全管理一把手責任制，要求責任人保持24小時通訊暢通，確保突發事件發生時能夠第一時間響應並解決；</p> <p>設立專門的安全管理人員，時刻保持對全國極端天氣的關注，及時宣導極端天氣避險建議和安全提示。</p>
	慢性實體風險	全球變暖導致的海平面上升、氣溫上升及降水量變化對互聯網基礎設施有潛在消極影響	在選取互聯網基礎設施服務提供商時將相關風險納入考量。
轉型風險	新興政策風險	強化碳排放報告義務，可能增加公司的運營成本(包括開展碳盤查、碳稅、碳交易等支出)	持續推進能源使用精細化管理，對於業務所帶來的能源消耗形成常規性統計，並對碳排放進行精準計算。
	技術風險	用於節能環保改造的投入增加，可能增加公司的運營成本	考察新技術、新設備可行性，在合理範圍內，進行分批次更換。

4. 環境保護，共享綠色家園

氣候變化相關風險與機遇類型		描述	應對措施
機遇	產品與服務	氣候變化對人類健康造成廣泛影響增加慢性疾病產生可能性，民眾醫療需求增加，公司收入增加	結合科技手段，提升慢病管理服務業務範圍，日常及時回應醫療服務需求。
	市場	拓寬市場對低碳服務需求空間，提升服務可及性	持續推動市場普及，降低客戶對環境的負面影響。



辦公場所極端天氣及情況安全提示

4. 環境保護，共享綠色家園

4.1.3 風險管理

平安健康已將氣候變化相關風險納入公司ESG風險管理，並建立完善的氣候變化相關風險管理流程，以及氣候變化相關風險的定期匯報機制，保障對氣候變化相關風險的有效管理。

氣候變化相關風險識別

從實體風險和轉型風險兩個維度出發，識別並描述影響公司業務板塊的氣候風險，並歸納其涉及的風險分類

氣候變化相關風險評估

從定性及定量維度評估氣候風險因子對公司業務板塊的影響及其持續時間和強度

制定氣候變化相關風險應對措施

結合公司營運、行業及地理因素等情況的綜合考慮，利用氣候變化情景分析等工具制定風險應對措施

氣候變化相關風險匯報

定期、及時向董事會匯報氣候變化相關風險管理的目標和進度，提高氣候變化相關風險管理有效性

氣候變化相關風險管理流程

4. 環境保護，共享綠色家園

4.1.4 指標與目標

我們每年定期測算及披露公司運營碳排放的情況並評估當年的環境表現，力求不斷減少我們對環境的負面影響。

報告期內，平安健康能源及溫室氣體排放指標如下：

重要數據		單位	2023年	2022年	2021年
能耗總量及強度 ¹	總能耗量	吉焦	47,337.35	47,882.85	48,447.98
	總能耗強度	吉焦／人	21.97	18.73	14.15
溫室氣體排放總量及強度	溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	7,499.02	8,114.81	9,392.35
	溫室氣體排放強度	噸二氧化碳當量／人	3.48	3.18	2.74

4.1.5 產品碳足跡

平安健康將可持續理念融入產品和服務中，依託自身技術優勢和平台資源，創新綠色產品與服務組合，通過低碳採購、低碳運營、低碳物流等途徑，努力實現覆蓋產品生命週期的溫室氣體減排。

低碳運營

作為負責任的企業，平安健康致力於推動節能降耗。公司嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，將節能減排工作嵌入企業運營的各個部門和各個環節，切實減少對環境造成的影響。

¹ 為更精確反映2023年度內每位員工因辦公行政、業務運營活動等所產生的能源和資源消耗、溫室氣體和廢棄物排放，2023年度能源和資源消耗強度、溫室氣體和廢棄物排放強度計算方式為：消耗或排放總量／((2023年初在職員工數+2023年末在職員工數)／2)。

4. 環境保護，共享綠色家園

減少能源使用

公司藉助平安大廈物業統一管理模式，採用高效水源熱泵系統，將水／地源作為系統冷／熱源，能耗顯著降低，有效減輕溫室效應和熱島效應的產生。

綠色辦公

為減少紙張使用，平安健康引入病歷數字化管理系統，促進信息共享和協同工作。

鼓勵綠色出行

公司鼓勵員工使用公共交通等綠色出行方式減少員工上下班所造成的溫室氣體排放，引導員工逐步養成綠色健康的生活方式。

案例

趣味低碳騎行活動

為加強員工對ESG理念的理解，促進企業可持續發展，平安健康在員工內部開展了ESG專項培訓和趣味低碳騎行活動。



平安健康持續推進綠色環保宣貫於培訓活動，定期通過官微官網積極宣傳環境日、低碳節能等相關內容，推廣綠色文化，增強員工的環保意識和責任感，構建環境友好型企業。

4. 環境保護，共享綠色家園

低碳採購

在採購過程中，平安健康綜合考慮產品環保表現，優先採購環境友好、節能低耗和易於循環及回收利用的原材料、產品和服務。

低碳採購實踐	制卡工藝優化：調整制卡業務的原材料使用，由PVC更換為硬紙板等對環境更友好、更易降解的卡紙作為製造健康卡的原材料
	紙箱重複利用：上游供應商發貨使用紙箱開展質量檢測，合格後進行重複利用，用於後續訂單的外包裝

低碳物流

平安健康積極與低碳物流運輸機構合作，通過優化運輸路線等措施，保障產品供給穩定。

低碳物流實踐	綠色運輸：通過電車換油車、氫能源車換油車、公路轉鐵路等方式減少在運輸過程中的碳排放
	綠色倉儲：減少一手紙箱使用，加大循環可利用的紙箱的使用

4.2 排放物管理

平安健康嚴格遵守《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》《電子廢物污染環境防治管理辦法》等運營地所在國家法律法規，盤活閒置資產，減少廢棄物的產生。公司對運營產生的廢棄物進行分類，確保廢棄物安全被有序地處理，實現資源循環利用。

4. 環境保護，共享綠色家園

辦公廢棄物



- 主要為打印機硒鼓、墨盒、廢舊燈管等
- 設立專門處置點和專項回收程序，與公司供應商、大廈物業密切協同，採用安全的方式進行處理

電子廢棄物



- 主要為廢舊電池、電腦等
- 大廈物業在職場每層樓統一設有電子產品廢棄垃圾箱，日常乾電池廢棄物放置在統一回收點，由物業回收處理

生活垃圾



- 貫徹落實不同城市的生活垃圾分類處理要求，由職場保潔及物業統一定時定點回收分類，因地制宜地採取適合公司的垃圾分類模式

4.3 資源管理

平安健康全面提升資源管理水平，對運營過程中使用的水資源及辦公用品進行嚴格的控制，助力實現循環經濟。

4.3.1 用水管理

平安健康嚴格遵循《中華人民共和國水法》等營運所在地適用的法律法規，堅持推行合理用水，節約用水的理念。平安健康的用水來源主要為市政用水。為提升水資源使用效益，公司組織實施一系列節水管理和節水技術措施，進行全面水資源管理。2023年，結合2022年度用水管理情況，平安健康在全國職場用水方面制定了用水量較2022年度降低10%的目標。報告期內，平安健康總耗水量為13,723.37立方米，較2022年下降61%。



以海報定期倡導形式，強化員工對於公司用水及會議室資源等的使用，促進資源高效合理利用



在職場茶水間安裝節水器，控制水流量



設置礦泉水使用規則，公司內部會議礦泉水自取，外訪接待根據實際需求提供茶水和礦泉水

節水措施

4. 環境保護，共享綠色家園



茶水間節水器



節約用水海報

4.3.2 辦公資源管理

平安健康致力於日常營造綠色辦公環境，將可持續發展的理念融入日常工作。我們提倡無紙化辦公，減少一次性用品的使用，自上而下地踐行低碳生活。在公司搬遷過程中，我們對舊傢具進行全部回收利用，並將搬遷產生的垃圾進行全部統一回收並處理，提升資源重複利用效率。



將打印機預設印製模式設置為雙面打印、默認黑白複印；因錯打需廢棄的單面紙張，設置紙張存放盒，提倡員工循環使用，提高紙張使用率。



統一職場用紙克數為70g，促進節約的同時降低紙張整體費用。



在職場茶水間等員工經常路過的公共區域，設置綠色用紙提示，潛移默化影響員工的行為。



「雙面打印」提示牌常態化提示

4. 環境保護，共享綠色家園

在減少一次性用品使用方面，公司倡導員工自帶水杯及日常餐品。



每個樓層設有微波爐，倡導員工帶飯，減少白色污染



普通會議公司不再提供瓶裝水，引導、鼓勵員工合理、按需使用塑料瓶裝水

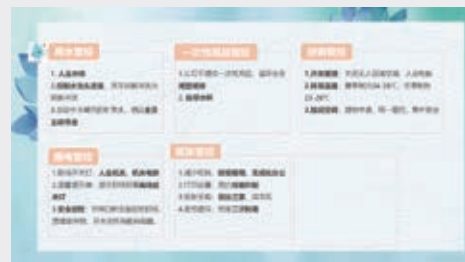


非接待樓層不提供一次性紙杯，倡導自帶水杯，節能環保

案例

行政人員專項宣導

報告期內，平安健康面向行政條線人員開展專項宣導職場資源管控事項，包含但不限於用水、用電、一次性用品管控等，並發揮行政條線人員屬地輻射作用，推動全國職場和員工落實各項環保舉措。



環境、社會及管治報告

5. 行業健康，共築社會價值



平安健康踐行行業責任，不斷強化供應鏈管理，推廣普惠醫療，投身社區公益，助力「健康中國2030」戰略目標的實現。

5.1 供應鏈管理

平安健康高度重視供應鏈的可持續發展，不斷優化供應商管理體系，將ESG理念融入供應商全生命週期管理當中，保障供應鏈的高質量穩定發展。

5.1.1 供應鏈可持續發展

良好的供應鏈管理是平安健康業務連續性及可持續發展的核心要素。平安健康高度重視供應商管理工作，嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》等法律法規，修訂並貫徹落實《供應商管理細則》，對供應商的准入、考核和退出等環節進行全流程把控。

我們完善並更新《供應商行為準則》，涵蓋生產類、服務及運輸類和原材料類等在內的所有供應商，規範供應商在ESG方面的行為，並將供應商可持續發展評估和考察融入全流程管理，打造負責任、可持續的供應鏈。

案例

平安健康開展細胞存儲類供應商盡職調查和現場考察工作

2023年，平安健康對細胞存儲類供應商進行盡職調查和現場考察，審核供應商企業在細胞業務的研發和開展等過程中的質量與安全合規情況，了解其在環境、社會和公司治理方面的管理情況，推動價值鏈質量管理水平提升。



5. 行業健康，共築社會價值

供應商准入

在尋源階段，我們通過資質類評分項來篩選和識別供應商，優先考慮環境、安全和品質管理體系等ESG表現更好的供應商，非經營類採購採取本地化、就近原則，通過公平公正的准入評估機制預防、減輕供應鏈可能對平安健康帶來的不利影響。

在認證階段，平安健康開展全面、客觀且富有針對性的綜合評價，考察供應商硬實力。2023年，公司打造了專屬平安健康的供應商資源庫，有效解決供應商來源匱乏、供應商合作信息不完整或不能快速檢索等痛點，實現供應商資質信息精細化、數字化管理。

供應商考核

在考察階段，本公司明確提出供應商可持續發展管理評估專項計劃，督促供應商建立可持續發展實施標準，以有效識別、篩選和評估供應商與可持續發展相關的風險。

平安健康採取供應商分級管理，針對不同級別供應商採取多樣化的認證工作。我們定期對直接供應商開展產品質量與安全審核工作，確保其提供的產品與服務質量安全。對於間接供應商和原材料供應商，我們亦對其提出明確的質量審核要求，並對其接受的第三方質量檢測情況進行抽查。

同時，平安健康搭建供應商風險管理機制，通過定期審查以及跟進改進、實地考察走訪、資質效期管控和供應商抽檢等方式提升供應商風險管理的有效性。

5. 行業健康，共築社會價值

定期審查及跟進

- 公司每年定期開展供應商質量合規評審，重點檢查是否存在資質不符、宣傳不實、流程錯誤和詆毀他人等現象

資質效期管控

- 我們系統設置資質臨期提醒、失效禁用，避免供應商因資質問題產生履約與投訴問題，進而影響平安健康品牌形象

實地考察走訪

- 我們根據業務需要，安排生產製造類型供應商的實地考察走訪，檢驗供應商在實際生產過程中做的工作和努力

供應商抽檢

- 不定期開展供應商抽查工作，在梳理業務的同時，通過深入了解供應商不同維度情況排查其對公司乃至社會的潛在風險

平安健康供應商風險管理舉措

在績效考評階段，平安健康開展合作供應商年度績效評估，制定評分評級模型，從合作深度、配合度等方面綜合考量實現戰略分級。在同等應用條件下，我們將優先考慮供應商績效分級結果星級較優的供應商，激勵供應商不斷提升可持續發展能力。

供應商退出

對考評不合格的供應商，平安健康將暫停採購，並立即對其提出整改要求，供應商整改達標的可重新確認其合格資格；如果供應商未及時整改或整改達不到要求，經流程審批後將其淘汰並移出合格供應商庫。同時，我們實施了供應商獎懲管理機制，建立違規管理與黑灰名單機制以約束供應商違規行為，及時淘汰重大違規供應商，優化供應商資源。

5. 行業健康，共築社會價值

5.1.2 可持續採購

平安健康將ESG元素納入採購要求，並對供應商的ESG表現進行評估和考核，主動聯動上下游供應商，積極推行環保理念，推動綠色產業發展。在採購過程中，我們遵循綠色採購原則，建立逆向物流負責制，確保向平安健康提供的商品老化、廢棄後具有可回收機制以達到綠色環保目的。同時，我們面向供應商開展ESG相關培訓，報告期內，供應商ESG相關培訓覆蓋率達100%。

5.2 普惠醫療

平安健康致力於推進普惠醫療，憑藉自身豐富的醫療健康資源，努力為國民健康事業貢獻力量。

5.2.1 醫療普惠行動

為了幫助企業、員工及更多用戶提升健康管理意識，有效促進其自身健康管理，提高健康管理服務的可得性，平安健康不斷豐富醫療管理手段、暢通聯絡渠道，並開展形式多樣的科普教育和宣講活動。同時，公司通過減少消費者花費投入、提供可執行的醫療解決方案以及健康關懷服務等方式，提升平安健康醫療健康服務的可負擔性。

提升醫療服務可得性

- 豐富管理手段：提供預防、減重、血糖和血壓檢查服務，並覆蓋更多人群
- 降低溝通門檻：縮短用戶與健康管理師的溝通路徑，降低溝通時間成本
- 拓展宣導渠道：通過金管家直播和社群直播形式，讓更多的人獲得健康知識

提升醫療服務可負擔性

- 年服務免費訂閱：免費激活服務包即可享受全年健康管理師服務，減輕用戶使用負擔
- 可執行和落地醫療方案：設置21天密集管理期和隨訪服務，用戶無需投入額外時間
- 減輕用戶心理壓力：定期進行醫生健康諮詢，設立愛心方言小組和服務挽回組，減少溝通障礙，解決用戶疾病困擾

平安健康醫療普惠行動舉措

科技賦能平安健康到企行動

平安健康致力於提升企業用戶獲得醫療服務的可及性，特別推出「易企健康」企業健管產品體系，滿足員工日常健康、亞健康、慢病等不同健康管理需求。

2023年3月7日，平安健康聯合廈門國際銀行上海分行共同舉辦「易企健康 平安同行——企業職工健康素養提升行動」，為銀行員工們送上肩頸按摩、中醫諮詢、陪伴機器人體驗、正念舒壓系統體驗等專屬公益健康活動。



截至報告期末，平安健康累計付費用戶數約4,000萬，累計服務企業客戶數1,508家。公司已拓展約5萬名內外部醫生團隊，並已合作約2,500名外部名醫專家。此外，合作醫院近4,000家，合作健康管理機構10.3萬家，合作藥店數23萬家。

5. 行業健康，共築社會價值

5.2.2 推動行業發展

平安健康積極與生物製藥、醫療器械和藥物保健等行業的公司開展合作，圍繞健康、亞健康、疾病、慢病、養老五大場景開展深層次產研合作，構建更科學、更便捷的醫療健康解決方案。

案例

平安健康數字化糖尿病管理研究報告重磅發佈

2023年11月6日，平安健康攜手中國疾病預防控制中心慢性非傳染性疾病預防控制中心聯合發起並編撰的《數字化糖尿病管理研究報告》正式發佈。會議邀請了中國疾控中心慢病中心、上海市疾控中心慢病所等機構50餘位專家及業內嘉賓參與，共同向社會展示平安健康數字化糖尿病管理的前沿探索成果。

5.3 社區公益

平安健康持續深耕醫療健康賽道，主動深入洞察民眾醫療健康訴求，用心做好產品打磨和服務提升，提升社區基層醫療建設與發展水平，踐行企業社會責任。

助力醫療健康生態

案例

平安健康打造「3456」慢病管理模式為百萬用戶健康賦能

為了幫助更多患者擁有更專業的慢病管理，平安健康為用戶提供省心、省時、又省錢的一站式「慢病防控服務」。該服務已於2022年入選中國疾控中心慢病中心「慢性病防治典型數字產品與服務目錄」。

自2021年啟動以來，平安健康聯合平安人壽已深度服務超100萬用戶，並向80萬用戶提供了個性化定制健康管理方案，有效防控慢性疾病。

5. 行業健康，共築社會價值

案例

平安健康「企業職工健康素養提升行動之健康大講堂」

平安健康助力健康企業建設，提升企業職工的健康素養，已開展中醫、皮膚護理、腰椎脊椎健康、宮頸健康等方面共四期企業職工健康素養提升行動之健康大講堂，推廣職場健康管理。



中醫食療



宮頸防癌聯合篩查



腰椎脊椎健康管理



夏季護膚管理

5. 行業健康，共築社會價值

案例

平安健康構築社區醫療網 百場公益護健康

平安健康攜手上海南碼頭路街道辦事處，舉辦「專業，讓每個家庭擁有平安——中國平安成立35週年感恩回饋健康公益行暨雙擁助老啟動儀式」。活動為社區居民提供了一系列專業健康諮詢，了解腫瘤防治、腸道健康、皮膚健康以及齒科健康等實用知識。平安健康志願者公益服務人均4小時。

義診服務暖人心

案例

武漢平安健康(檢測)中心大型公益義診

3月4日，武漢平安健康(檢測)中心各個科室在武漢金銀潭永旺夢樂城「組團」亮相，開展學習雷鋒精神大型公益義診，300名多市民接受了專業的健康建議。



案例

崗東村開展「醫暖人心 中醫文化科普宣傳」義診活動

為進一步提高居民健康意識，讓周邊群眾享受便捷的中醫服務，弘揚中醫藥文化，4月27日上午，合肥高新區城西橋中心崗東村紅心黨支部聯合合肥平安健康檢測中心開展「醫暖人心 中醫文化科普宣傳」義診活動，將中醫的辯證理念和社區的人文關懷帶給當地廣大居民。



案例

助力鄉村振興，平安健康醫療援助走進廣西德保

8月30日，中華社會救助基金會與廣西壯族自治區百色市德保縣「對口幫扶」戰略合作簽約儀式及捐贈儀式在廣西德保縣舉行。平安健康聯合中華社會救助基金會向德保縣捐贈價值11萬元的醫療物資。

馳援災區溫暖同行

案例

平安健康APP上線公益專區，攜手抗震溫暖同行

12月19日，平安健康APP快速上線「抗震救災公益專區」，無償為青海海東市、甘肅臨夏州等地受災用戶提供快速問診、心理諮詢、災區互助的醫療健康服務，暖心守護災區百姓，平安度過嚴寒冬夜。

環境、社會及管治報告

6. 關鍵績效表

6.1 環境關鍵績效表

指標類別	關鍵績效指標	單位	2023年	2022年	2021年
溫室氣體排放 ²	範圍2溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	7,499.02	8,114.81	9,392.35
	範圍2溫室氣體排放密度 ³	噸二氧化碳當量／人	3.48	3.18	2.74
廢棄物管理 ⁴	廢棄電子產品	噸	0.00	0.00	3.33
	廢棄墨水匣／硒鼓	噸	0.02	0.00	1.53
	廢棄燈管、燈泡	噸	0.00	0.11	0.52
	廢棄乾電池	噸	0.00	0.01	0.05
	有害廢棄物總量	噸	0.02	0.12	5.42
	有害廢棄物密度	噸／人	0.0000088	0.000048	0.0016
	無害廢棄物總量	噸	160.95	195.97	282.58
	無害廢棄物密度	噸／人	0.08	0.08	0.08

² 2023年度公司在業務開展過程中不涉及範圍1溫室氣體排放，溫室氣體排放來自外購電力使用而產生的範圍2溫室氣體排放，以及因紙張使用等而間接產生的範圍3溫室氣體排放。範圍2溫室氣體排放的計算參照《關於做好2023-2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》中全國電網平均排放因子(0.5703tCO₂/MWh)。

³ 為更精確反映2023年度內每位員工因辦公行政、業務運營活動等所產生的能源和資源消耗、溫室氣體和廢棄物排放，2023年度能源和資源消耗強度、溫室氣體和廢棄物排放強度計算方式為：消耗或排放總量／((2023年初在職員工數+2023年末在職員工數)／2)。

⁴ 無害廢棄物為辦公區域產生的辦公垃圾。有害廢棄物為廢棄電子產品、廢棄墨水匣／硒鼓、廢棄燈管、燈泡及廢棄乾電池。

6. 關鍵績效表

指標類別	關鍵績效指標	單位	2023年	2022年	2021年
資源使用	辦公用紙量	噸	2.89	2.63	6.83
	外購熱力	吉焦	/	/	81.00
	用電量 ⁵	千瓦時	13,149,262.60	13,300,791.28	13,435,284.66
	用電量密度	千瓦時/人	6,103.16	5,203.75	3,922.71
	總能耗 ⁶	吉焦	47,337.35	47,882.85	48,447.98
	能耗密度	吉焦/人	21.97	18.73	14.15
	總耗水量	立方米	13,723.37	35,533.00	37,403.62
	耗水密度	立方米/人	6.37	13.90	10.92

⁵ 公司用電量統計範圍包含職場用電及數據中心用電。

⁶ 2023年度總能耗來自間接能源(即外購電力)使用而產生的間接能耗，能耗系數參考國家《GB2589-2008T綜合能耗計算通則》。

6. 關鍵績效表

社會關鍵績效表

指標類別	關鍵績效指標	單位	2023年	2022年	2021年	
勞工管理	員工總人數	人	1,753	2,556	3,425	
	按僱傭類型劃分的 員工人數	全職員工	人	1,753	2,556	3,425
		兼職員工	人	0	0	0
	按性別劃分的 員工人數	男性員工	人	675	1,122	1,452
		女性員工	人	1,078	1,434	1,973
	按僱員類型劃分的 員工人數	高級員工	人	59	66	67
		中級員工	人	390	449	713
		基層員工	人	1,304	2,041	2,645
	按年齡組別劃分的 員工人數	30歲以下	人	426	870	1,594
		30-50歲	人	1,294	1,641	1,797
		50歲以上	人	33	40	34
	按地區劃分的 員工人數	中國大陸員工	人	1,749	2,551	3,418
		海外及港澳台員工	人	4	5	7
		員工總流失比率	%	50.17	/	/
	按性別劃分的 員工流失比率	男性員工流失比率	%	65.88	37.70	64.77
		女性員工流失比率	%	38.93	44.84	59.43
	按年齡組別劃分的 員工流失比率	30歲以下員工流失 比率	%	54.00	66.44	79.15
		30-50歲員工流失比 率	%	48.38	28.86	43.04
		50歲以上員工流失 比率	%	52.00	32.50	37.50
	按地區劃分的 員工流失比率	中國大陸員工 流失比率	%	50.17	41.71	61.45
海外及港澳台 員工流失比率		%	44.44	40.00	150.00	
	僱傭合同簽訂率	%	100	100	100	
	社會保險覆蓋率	%	100	100	100	
	中國內地員工工會入會率	%	100	100	100	

6. 關鍵績效表

指標類別	關鍵績效指標	單位	2023年	2022年	2021年	
健康與安全	因工亡故人數	人	0	0	0	
	因工亡故比率	%	0	0	0	
	因工傷損失工作日數	日	270	40	42	
	員工健康體檢服務覆蓋率	%	100	100	100	
發展與培訓	按性別劃分的受訓員工百分比	男性員工	%	100	100	100
		女性員工	%	100	100	100
	按性別劃分的每名員工完成受訓的平均時數	男性員工	小時	174	78	243
		女性員工	小時	177	79	295
	按僱員類別劃分的受訓員工百分比	高級員工	%	100	100	100
		中級員工	%	100	100	100
		基層員工	%	100	100	100
	按僱員類別劃分的每名員工完成受訓的平均時數	高級員工	小時	140	68	52
		中級員工	小時	185	80	291
		基層員工	小時	175	78	274

6. 關鍵績效表

指標類別	關鍵績效指標	單位	2023年	2022年	2021年
供應鏈管理	合作總數	家	3,142	2,532	2,607
	中國大陸供應商數量	家	3,138	2,528	2,602
	海外及港澳台供應商數量	家	4	4	5
	執行供應商准入認定評分或績效評估的供應商數量	家	3,142	2,532	2,607
	經評估確認為有重大ESG負面影響的供應商數量	家	0	0	0
	經ESG評估決定終止合作的供應商數量	家	0	0	0
	供應商反商業賄賂條款要求覆蓋率	%	100	100	100
	供應商ESG相關培訓覆蓋率	%	100	100	100
責任產品	已售或已運送產品因安全健康原因而須回收的百分比	%	0	0	0
	產品及服務投訴數量	條	13,169	7,030	13,089
	投訴問題解決率	%	100	100	100
	投訴處理滿意度	%	96.1	96.3	98.2
維護客戶關係	針對所有員工的責任營銷培訓率	%	100	100	/
	針對銷售人員的責任營銷培訓率	%	100	100	100
	針對銷售人員的責任營銷培訓人均時長	小時	39	39	44
	電話服務滿意度	%	97.9	97.7	98.8
	客戶服務培訓次數	次	68	89	2
	客戶服務培訓人次	人次	551	606	76

6. 關鍵績效表

指標類別	關鍵績效指標	單位	2023年	2022年	2021年
知識產權保護	國內專利申請數	件	368	325	375
	PCT專利申請數	件	0	45	7
	專利授權數	件	208	35	16
	商標核准數	件	47	30	277
	著作權登記數	件	0	2	85
	知識產權培訓／宣導	次	21	／	／
數據安全與隱私保護	信息安全培訓總數	次	37	55	／
	專崗安全培訓次數	次	10	6	1
	信息安全意識考核達標率	%	100	100	> 99
	公司開展的業務通過信息／隱私安全管理認證的比率	%	100	100	／
	信息安全政策和系統審核頻率	次／年	3	2	／
公益慈善	開展公益慈善活動／志願服務活動總時數	小時	1,800	5,416	／
商業道德	對公司及員工提出的貪污訴訟案件數量	件	0	0	0
	貪污訴訟案件給公司造成的經濟損失	元	0	0	0
	反貪污培訓／廉潔文化倡導次數	次	197	150	20
	內部開展反腐或相關內審調查活動次數	次	16	18	3
	商業道德標準培訓員工覆蓋率	%	100	100	／
	商業道德標準審核頻率	年／次	／	1	／

6. 關鍵績效表

指標類別	關鍵績效指標	單位	2023年	2022年	2021年
風險管理	監管新規解讀	次	17	32	17
	風險管理主題培訓次數	次	197	121	99
	風險管理主題培訓員工覆蓋率	%	100	100	100
投資者關係	與投資者溝通次數	次	358	407	/
	召開投資者業績說明會次數	次	2	2	/

環境、社會及管治報告

7. 聯交所指引索引表

披露要求		披露情況	對應章節或解釋
強制披露規定			
管治架構		已披露	1.1 公司治理 1.2 ESG 治理
匯報原則		已披露	關於本報告
匯報範圍		已披露	關於本報告
「不遵守就解釋」條文			
層面A1：排放物			
一般披露		已披露	4.2 排放物管理
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露	4.2 排放物管理
A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	環境關鍵績效表
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	環境關鍵績效表
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	環境關鍵績效表
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	4.2 排放物管理
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	4.2 排放物管理

7. 聯交所指引索引表

披露要求		披露情況	對應章節或解釋
層面A2：資源使用			
一般披露		已披露	4.3資源管理
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	環境關鍵績效表
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	環境關鍵績效表
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	4.1應對氣候變化
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	4.3資源管理
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	不適用	平安健康的業務不涉及直接為製成品提供包裝材料，因此該指標不適用。
層面A3：環境及天然資源			
一般披露		不適用	平安健康在日常運營中不涉及其他環境及天然資源，因此有關環境及天然資源的披露不適用。
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	不適用	平安健康在日常運營中不涉及其他環境及天然資源，因此有關環境及天然資源的披露不適用。

7. 聯交所指引索引表

披露要求		披露情況	對應章節或解釋
層面A4：氣候變化			
一般披露		已披露	4.1 應對氣候變化
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	已披露	4.1 應對氣候變化
層面B1：僱傭			
一般披露		已披露	3.1 人才吸引
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	已披露	社會關鍵績效表
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露	社會關鍵績效表
層面B2：健康與安全			
一般披露		已披露	3.5 職業健康與安全
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	已披露	社會關鍵績效表
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	社會關鍵績效表
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	已披露	社會關鍵績效表
層面B3：發展及培訓			
一般披露		已披露	3.2 人才發展
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	已披露	社會關鍵績效表
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	已披露	社會關鍵績效表

7. 聯交所指引索引表

披露要求		披露情況	對應章節或解釋
層面B4：勞工準則			
一般披露		已披露	3.1人才吸引
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	3.1人才吸引
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	3.1人才吸引
層面B5：供應鏈管理			
一般披露		已披露	5.1供應鏈管理
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	社會關鍵績效表
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	已披露	5.1供應鏈管理、社會關鍵績效表
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	5.1供應鏈管理
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	5.1供應鏈管理

7. 聯交所指引索引表

披露要求		披露情況	對應章節或解釋
層面B6：產品責任			
一般披露		已披露	2.2產品質量與安全、2.3信息安全與隱私保護、2.4負責任營銷、2.5客戶服務
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	已披露	社會關鍵績效表
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	2.5客戶服務、社會關鍵績效表
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	2.1產品與服務創新
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露	2.2產品質量與安全
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露	2.3信息安全與隱私保護
層面B7：反貪污			
一般披露		已披露	1.1責任治理
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	已披露	1.1責任治理
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露	1.1責任治理、社會關鍵績效表
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	1.1責任治理

7. 聯交所指引索引表

披露要求		披露情況	對應章節或解釋
層面B8：社區投資			
一般披露		已披露	5.3社區公益
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	已披露	5.3社區公益
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已披露	社會關鍵績效表